

дряются новые системы автоматизации документооборота и хранения документов.

1. *Рассолов И. М.* Электронный документооборот в банковской сфере: правовые проблемы // Банковское право. 2009. № 6. URL: <http://center-bereg.ru/h1091.html> (дата обращения 05.02.2020).

2. *Naumen DMS*. URL: <https://www.naumen.ru/products/dms> (дата обращения 05.02.2020).

3. *Мельникова А. В., Зварцева Е., Бирюкова Ю.* CRM-система для банка. Проблемы выбора и внедрения // Банковский ритейл. 2007. № 1. С. 15–17.

4. Террасофт *CRM Bank* – специализированное решение для автоматизации работы банка // Компания Террасофт. URL: <https://www.terrasoft.ru/company/news/6043> (дата обращения 05.02.2020).

М. А. Красник

Уральский федеральный университет (Екатеринбург)

Практика использования системы электронного документооборота *DIRECTUM* в УрФУ в 2017–2019 гг.

В настоящее время в период ускорения темпов развития информационных и компьютерных технологий в организациях все более актуальными становятся вопросы внедрения инновационных технологий в процессы управления и движения документов. Электронные документы все плотнее входят в повседневную жизнь организаций, постепенно вытесняя документы на традиционных бумажных носителях. Ощутимым преимуществом электронных документов, бесспорно, является то, что они способствуют повышению оперативности и прозрачности ведения дел.

Электронный документ – это «документ, информация которого представлена в электронной форме» [1]. То есть это документ, представленный в электронном виде, который возможно воспринять с использованием электронно-вычислительной техники, передать по информационно-телекоммуникационным сетям, а также обработать в информационных системах.

Электронный документооборот – это «документооборот с использованием автоматизированной информационной системы (системы электронного документооборота)» [1].

Система электронного документооборота (далее – СЭД) – это «организационно-техническая система, обеспечивающая процесс создания, управления доступом и распространения электронных доку-

ментов в компьютерных сетях, а также обеспечивающая контроль над потоками документов в организации. Помимо обязательной электронно-вычислительной техники, сетевого оборудования, серверов для хранения информации и тому подобное, СЭД обязательно включают в себя само программное обеспечение, которое способствует работе всей системы в целом». Чаще всего, говоря о «системе электронного документооборота», имеют в виду именно программное обеспечение.

Основные требования, которым должна соответствовать СЭД, закреплены в «Требованиях к информационным системам электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти, учитывающих, в том числе, необходимость обработки посредством данных систем служебной информации ограниченного распространения», которые были утверждены в 2011 г. В соответствии с ними СЭД должна обеспечивать: ввод документа, доведение документа до пользователя СЭД, согласование документа, подписание документа, хранение и учет, контроль исполнения, а также подготовку справочных материалов и списание документов в архив [2].

Помимо основных требований, современные СЭД в обязательном порядке должны не только способствовать автоматизации процессов делопроизводства, но и обеспечить коллективную работу с документами (подготовка, согласование, размещение в папках электронного хранилища с возможностью регулирования уровней доступа), возможность управления потоками документов, унифицированный доступ к информации (в том числе с помощью официального портала).

В Уральском федеральном университете, начиная с 2013 г. [3] введена в опытную эксплуатацию система электронного документооборота на базе программной системы *DIRECTUM* (актуальная версия 5.6.1). Система регулярно совершенствуется и обновляется: устраняются ошибки (как системные, так и в маршрутах следования документов), вводятся новые модули, обновляются различные справочники, встроены в систему.

Ежегодно в среднем в СЭД создается около 2 миллионов документов, и с каждым годом эта цифра только растет [4].

На сегодняшний день в СЭД *DIRECTUM* реализованы основные функции, позволяющие полноценно взаимодействовать пользователям с системой:

- ввод информации;
- регистрация входящей, исходящей и внутренней документации;
- мониторинг исполнения документов;
- мониторинг следования бумажного и электронного документа;
- формирование справочников;
- массовая рассылка пользователям системы;

- формирование таких объектов как: задачи, задания, которые в своей структуре могут содержать или не содержать сам документ;
- автоматическое формирование отчетов по документообороту организации;
- интеграция с внутренними и внешними системами;
- сканирование и распознавание документов.

Система имеет два интерфейса: стационарный, который непосредственно устанавливается на рабочие станции пользователей (ПК), и *web*-интерфейс, доступный пользователям через *web*-браузеры (стабильность обеспечена в *web*-браузерах *Mozilla Firefox* и *Google Chrome*) без установки стационарной версии. В отличие от стационарной версии, *web*-интерфейс позволяет пользователям взаимодействовать с СЭД в удаленном режиме без дополнительной подготовки домашнего компьютера и обладает основным набором функций при облегченном интерфейсе: просмотр документов входящих, исходящих, созданных самим пользователем, и создание новых задач и заданий.

Для организации работы пользователей с системой электронного документооборота в УрФУ разработаны регламенты, которые описывают работу с интерфейсом СЭД и типовыми документами, используемыми в процессе работы университета: приказы на командирование, входящая и исходящая документация, документы СМК, служебные записки, заявки на закупки для нужд УрФУ и прочие [5, 6, 7, 8, 9, 10, 11]. Помимо этого, в УрФУ существует система обучения работы с СЭД *DIRECTUM*, в рамках которой возможно посещение открытых семинаров, организуемых сотрудниками Дирекции информационных технологий, а также самостоятельное обучение посредством электронного курса в рамках Портала электронного обучения.

При этом, несмотря на длительный период эксплуатации, в УрФУ все еще присутствует ряд проблем, который затрудняет работу в СЭД. Можно выделить такие основные моменты, как: техническое обеспечение рабочих мест пользователей (это особенно остро ощущается в структурных подразделениях уровня кафедр); уровень компьютерной грамотности пользователей (что до конца невозможно устранить, несмотря на все предлагаемые методы обучения работы не только с самой системой, но также взаимосвязанными с ней программами); проблемы технологического рода, в том числе доработка программного обеспечения.

К последней группе проблем можно отнести отсутствие реализации сопровождения некоторых внутренних процессов УрФУ. Так, например, в стенах университета ежедневно проводятся совещания и заседания разного рода. На текущий момент организация подобных

мероприятий осуществляется через электронную почту или телефонный разговор, но такие способы организации являются довольно трудозатратными и отнимают значительное время у работников, ответственных за организацию данных мероприятий. К тому же, несмотря на обязательность в УрФУ ведения большей части документации через СЭД, в ней отсутствует возможность полноценно управлять некоторыми видами документов. Одним из таких документов является протокол совещания (заседания). Реализованные инструменты позволяют только создать проект протокола (шаблон протокола имеет только «шапку» с наименованием организации и видом документа) и согласовать его. При этом при согласовании отсутствует возможность возвращения задачи на доработку, что значительно усложняет весь процесс. Автоматизация процессов сопровождения совещаний и заседаний с помощью СЭД, начиная с подготовки и заканчивая итоговым протоколом и контролем за исполнением, позволит оптимизировать работу в данном направлении.

В рамках исследования в период с 01.10.2019 по 01.11.2019 г. был проведен опрос среди работников университета, в котором приняло участие 32 человека, среди которых были: руководители и заместители руководителей структурных подразделений, административно-управленческий персонал, работники из числа профессорско-преподавательского состава и научные работники, а также учебно-вспомогательный персонал. Проведенный опрос показал, что данное направление работы является актуальным для большей части опрошенных. Так, 70 % респондентов придерживаются позиции, что в университете есть необходимость в автоматизации процессов организации совещаний, а 68 % готовы использовать средства автоматизации, если они будут внедрены в Университете.

Таким образом, система электронного документооборота *DIRECTUM*, внедренная в УрФУ, соответствует минимальным требованиям, установленным законодательством Российской Федерации к подобным системам, обеспечена необходимой документацией, регламентирующей ее работу в Университете и полноценно участвует в процессе документооборота организации наравне с традиционным документооборотом. Однако сохраняются некоторые проблемы, которые затрудняют работу с системой. Одной из таких проблем является отсутствие полноценных инструментов управления организацией совещаний и заседаний, необходимость в которых подтверждается проведенным в рамках исследования опросом, а также личным опытом организации совещаний и заседаний в Университете.

1. ГОСТ Р 7.0.8-2013 Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200108447> (дата обращения 17.02.2020).

2. Об утверждении Требований к информационным системам электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти, учитывающих, в том числе, необходимость обработки посредством данных систем служебной информации ограниченного распространения : приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 2.09.2011 № 221. URL: <https://base.garant.ru/55172574/53f89421bbdaf741eb2d1ecc4ddb4c33/> (дата обращения 17.02.2020).

3. О вводе в опытную эксплуатацию системы электронного документооборота : приказ ректора УрФУ от 15.03.2013 № 209/03 // Дирекция информационных технологий УрФУ. URL: <https://dit.urfu.ru/services/schd-na-bazedirectum/> (дата обращения 17.02.2020).

4. Отчет СЭД о количестве созданных структурными подразделениями УрФУ документов в период с 01.04.2017 по 01.04.2018 и 01.04.2018 по 01.04.2019 // Система электронного документооборота УрФУ на базе *Directum*. Режим доступа: для авториз. пользов. (дата обращения 19.05.2019).

5. Регламент оформления приказов на командирование в СЭД : приказ ректора УрФУ от 23.04.2019 № 384/03 // Система электронного документооборота УрФУ на базе *Directum*. Режим доступа: для авториз. пользов. (дата обращения 17.02.2020).

6. Регламент по работе со служебными записками в СЭД: приказ ректора УрФУ от 13.11.2018 № 912/03 // Система электронного документооборота УрФУ на базе *Directum*. Режим доступа: для авториз. пользов. (дата обращения 17.02.2020).

7. Регламент работы с входящими документами в СЭД: приказ ректора УрФУ от 24.10.2018 № 841/03 // Система электронного документооборота УрФУ на базе *Directum*. Режим доступа: для авториз. пользов. (дата обращения 17.02.2020).

8. Регламент работы с документами СМК в СЭД: приказ ректора УрФУ от 23.04.2019 № 386/03 // Система электронного документооборота УрФУ на базе *Directum*. Режим доступа: для авториз. пользов (дата обращения 17.02.2020).

9. Регламент работы с исходящими документами в СЭД: приказ ректора УрФУ от 13.11.2018 № 913/03 // Система электронного документооборота УрФУ на базе *Directum*. Режим доступа: для авториз. пользов. (дата обращения 17.02.2020).

10. Регламент работы с приказами по основной деятельности в СЭД: приказ ректора УрФУ от 13.11.2018 № 914/03 // Система электронного документооборота УрФУ на базе *Directum*. Режим доступа: для авториз. пользов. (дата обращения 17.02.2020).

11. Регламент электронного документооборота в рамках закупочной деятельности в СЭД: приказ ректора УрФУ от 13.11.2015 № 840/03 // Система электронного документооборота УрФУ на базе *Directum*. Режим доступа: для авториз. пользов. (дата обращения 17.02.2020).