

© **Лилит Араратовна Меликян**
студент факультета управления,
Владимирский филиал РАНХиГС,
г. Владимир
melikyanlilit38@gmail.com

Lilit A. Melikyan
Student of the Faculty of Management,
Vladimir Branch of RANEPa,
Vladimir

© **Анастасия Дмитриевна Земляникина**
доцент кафедры государственного
и муниципального управления,
Владимирский филиал РАНХиГС,
г. Владимир
zemlyanikina-ad@ranepa.ru

Anastasia D. Zemlyanikina
Associate Professor of the Department
of State and Municipal Administration,
Vladimir branch of RANEPa,
Vladimir

**ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ ЭЛЕКТРОННОГО
ДОКУМЕНТООБОРОТА В СИСТЕМЕ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
ВЛАСТИ СУБЪЕКТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ:
ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ**

**Features of organizing electronic document management processes in the system of
state authorities of a subject of the Russian Federation: problems and prospects**

Аннотация. В статье рассматриваются основные аспекты организации процессов электронного документооборота (ЭДО) в системе органов государственной власти на примере Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Владимирской области. Определены основные проблемы в организации.

Abstract. The article examines the main aspects of organizing electronic document management (EDM) processes in the system of government bodies using the example of the Office of the Federal Service for Supervision of Communications, Information Technology and Mass Media in the Vladimir Region. The main problems in the organization are identified.

Ключевые слова: электронный документооборот, органы государственной власти, корреспонденция, цифровизация, государственное управление, ПОС.

Keywords: electronic document management, government bodies, correspondence, digitalization, public administration, POS.

За последние пять лет IT-отрасль стала одной из самых быстрорастущих в экономике страны. В современных условиях задача цифровой трансформации государственного управления признана приоритетной и включена в состав национальных целей развития Российской Федерации согласно Указу Президента Российской Федерации от 07.05.2024 г. № 309 [1].

Важным элементом общей стратегии цифровой трансформации России в настоящее время является национальный проект «Экономика данных». В числе его целей – «100 % переход государственного управления на электронный документооборот (далее – ЭДО)». Реализация данной цели осуществляется в рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление», включающего мероприятия по упрощению процессов и повышению эффективности работы государственных органов, включая оптимизацию процессов ЭДО [2]. Дополнительно реализуются мероприятия по

производству оборудования сотовых сетей и программного обеспечения исключительно в России в рамках ещё одного федерального проекта – «Отечественные решения» [3].

В настоящее время данные мероприятия охватывают органы исполнительной власти всех уровней, включая Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Владимирской области (далее – Управление). Сегодня в сфере деятельности данного ведомства в части организации ЭДО отмечаются следующие проблемы.

1. *Несовместимость систем.* Разные ведомства могут использовать разные системы ЭДО, что затрудняет взаимодействие и обмен документами между ними. Необходима унификация стандартов и протоколов обмена.

Данная проблема ограничивает возможность передачи документов через информационную систему в кратчайшие сроки, что может стать причиной несвоевременного принятия важных управленческих решений. Вместе с тем в случае конфликта в рамках процесса отправки через ЭДО потребуется отправка документации в виде бумажной корреспонденции, что значительно увеличивает как трудозатраты делопроизводителя, так и сроки доставки документации адресату.

2. *Технические сбои и системные ошибки.* Любые технические проблемы могут «парализовать» этапы документооборота, вследствие чего будет нарушена работа самого государственного органа.

Ввиду того, что в Управлении все документы проходят обработку в системе ЭДО (процесс регистрации входящей и исходящей корреспонденции, обращений граждан и т.д.), а устранение причин технических сбоев может осуществляться длительное время – это в большинстве инцидентов приводит к нарушению сроков перенаправления, рассмотрения обращений граждан, отправки срочной корреспонденции. Все перечисленные ситуации приводят к снижению исполнительской дисциплины в государственных органах и в Управлении в частности.

3. *Нечеткие регламенты и инструкции.* Отсутствие четких регламентов и инструкций по работе с ЭДО приводит к множественному толкованию элементов ЭДО и ошибкам.

Проиллюстрируем данную проблему на примере запуска с 2019 года федеральной информационной системы «Платформа обратной связи» (далее – ПОС), которая позволила гражданам направлять обращения, сообщения, жалобы и предложения в государственные и муниципальные органы власти, а также в организации, оказывающие общественно значимые услуги, по различным вопросам.

По причине недостаточно понятного интерфейса и установленных принципов работы в ПОС возникают следующие проблемы:

а) ошибки отправки ответа на обращение граждан из системы электронного документооборота (далее – СЭД) на ПОС;

б) длительное перенаправление обращений из ПОС в СЭД, которое приводит к нарушению сроков перенаправления обращения (установленный срок – в течение 7 дней).

4. *Бюрократия и «двойной ввод».* Процессы согласования и утверждения документов в ЭДО зачастую являются такими же длительными и сложными, как и в бумажном виде. Вместе с тем ЭДО по некоторым видам документов функционирует параллельно с бумажным документооборотом, что увеличивает нагрузку на сотрудников и снижает эффективность работы, а также целесообразность использования ЭДО.

Для минимизации рисков сценариев по всем вышеперечисленным проблемам предлагается:

1) обеспечить обмен корреспонденцией через федеральную информационную систему межведомственного электронного документооборота (МЭДО), что позволит ускорить процесс документооборота;

2) детализировать описание процессов: регламент должен содержать поэтапный разбор работы с ЭДО, начиная от создания документа, заканчивая его архивированием, с описанием особенностей устранения наиболее часто возникающих технических ошибок;

3) учитывать разные роли пользователей: у сотрудников разных отделов, начальников отделов, руководителей ведомств, администратора и специалиста по документообороту определены различные полномочия. Инструкции необходимо персонализировать под каждую ролевую модель;

4) использовать иллюстративные примеры и шаблоны в целях упрощения работы пользователей;

5) сократить этапы согласования документа (лист согласования), в частности предусмотрев автоматическое исключение из них сотрудников, отсутствующих в данный период времени на рабочем месте по установленным причинам (командировка, отпуск и др.);

6) обеспечить 100 % использование ЭДО, за исключением документов с грифом «ДСП» и составляющих государственную тайну.

В современных условиях процесс организации документооборота уже считается невозможным без использования ЭДО. Большим преимуществом является автоматизация многих рутинных процессов, таких как регистрация, прохождение этапов согласования, отправка корреспонденции, архивирование документов, что существенно сокращает время работы с документацией.

Будущее ЭДО в контексте национальной цели развития Российской Федерации по цифровой трансформации государственного управления связано с интеллектуализацией, автоматизацией, повышением безопасности и удобства использования [4]. Данные тенденции будут способствовать широкому распространению ЭДО и масштабной работе по его интеграции с другими системами, что позволит повысить эффективность на всех этапах работы с документацией.

Список литературы

1. О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года : Указ Президента РФ от 07.05.2024 № 309 // СПС «КонсультантПлюс».

2. Петрикова Е. М. Цифровая трансформация экономики и финансирование национального проекта «Цифровая экономика Российской Федерации» // Финансовый менеджмент. – 2021. – № 2. – С. 94-105.

3. Миролубова Т. В., Николаев Р. С. Цифровая экономика и цифровая трансформация региональной экономики: измерение и особенности // Вестник Пермского университета. Серия: Экономика. – 2024. – Т. 19, № 3. – С. 340-354.

4. Гувалыев Ш., Ходжакова О., Нобатова Д. Образовательные достижения цифровой экономики и концепция развития цифровой экономики // Вестник науки. – 2024. – Т. 1, № 3 (72). – С. 293-295.