

[Вернуться на главную](#)

Электронный документооборот

ПО «Докувед» - это автоматизированная многопользовательская система, сопровождающая процесс управления работой организации с целью обеспечения выполнения этой организацией своих функций, связанных с регистрацией и учётом документов, подготовкой проектов документов, их согласования и утверждения, постановкой задач внутри организации, их доведения до исполнителей и контроля хода их исполнения. Разработка данного программного решения ведётся компанией **ООО «БИТ»**. В данном справочном руководстве приведены рекомендации по работе с Системой электронного документооборота (далее - Система). Документ предназначен для пользователей системы.

Основные функции программы:

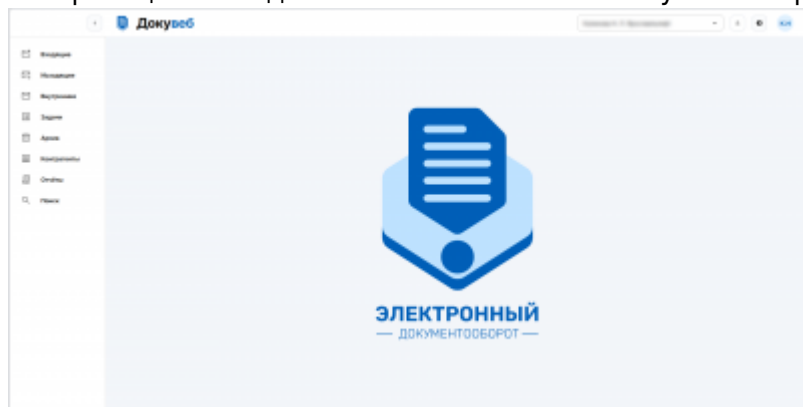
- регистрация и учёт документов (входящих, исходящих, внутренних);
- получение электронной почты для дальнейшей отправки ответов из программы;
- получение обращений из ГИС ЖКХ и ответов на них;
- получение обращений из Личного кабинета жителя и ответов на них;
- подготовки проектов исходящих и внутренних документов, их согласование и утверждение;
- постановка задач, доведение их до исполнителей и контроль хода их исполнения;
- работы с имеющимися у компании контрагентами, хранение их контактной информации;
- подготовка отчётов о работе в программе;
- поиск документов и задач согласно различным условиям;
- формирование архива завершённых документов и задач.

В программе имеется возможность построить всю работу с документами в организации. Кроме того - организовать постановку задач между сотрудниками с возможностью контроля. Также - хранить информацию о контрагентах, с которыми велась когда-нибудь или ведётся в настоящее время работа. При необходимости, можно построить настраиваемые отчёты за период, по конкретному сотруднику, организации и т.п.

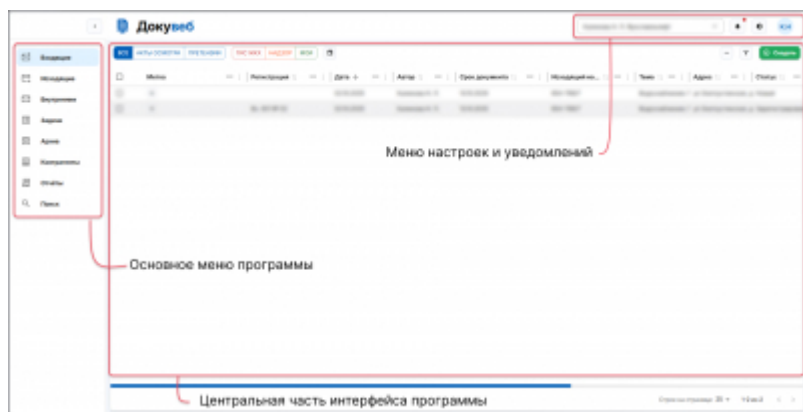
Элементы интерфейса

Окно авторизации

После перехода по ссылке, предоставленной пользователю, в окне авторизации программы следует ввести данные, предоставленные администратором системы - логин и пароль. После успешного ввода авторизационных данных и нажатия на кнопку Войти происходит загрузка программы.



Основное окно программы и его элементы



Основное меню программы - разделы.

- Входящие - документы, которые поступают в организацию извне. Включает в себя Претензии и Акты осмотра.
- Исходящие - документы, которые готовят сотрудники организации.
- Внутренние - документы, относящиеся к категории "Организационно- распорядительные документы", служебные записки, приказы, распоряжения, заявления и т.д.
- Задачи - на их основании происходит основное взаимодействие между сотрудниками

организации. По связанным документам или отдельно.

- Архив - документы и задачи, работа с которыми была полностью завершена.
- Контрагенты - раздел с доступом к спискам контрагентов организации - физических или юридических лиц (в том числе - органов надзора), а также доступ к формируемым в программе отчетам).
- Отчеты - раздел с доступом к спискам отчетов, которые доступны текущему пользователю.
- Поиск - результаты поиска в программе с возможностью подробной фильтрации.

Меню настроек и уведомлений

- Переключатель активного сотрудника (может быть больше одного)
- Уведомления (колокольчик) - меню всех уведомлений программы, разделенных по категориям.
- Переключение темы оформления

Меню пользователя (инициалы авторизованного пользователя) - настройки, справка о программе, кнопки смены пользователя и выхода из программы.

Центральная часть интерфейса программы

- Журнал раздела - перечень объектов (например, документов или задач), представленных в табличном виде с делением на страницы. Доступно переключение количества объектов, одновременно доступных на странице (25-100).
- Быстрые фильтры раздела - фильтры, которыми пользуются чаще всего.
- Кнопка просмотра записей в текущем журнале на конкретную дату.
- Меню элементов отображения - показ в полноэкранном режиме, скрытие колонок журнала.
- Функциональная кнопка Создать - основная кнопка, нажатие на которую позволяет создать новый объект (карточку документа, задачи, контрагента и т.д.) в данном разделе.

Карточка документа

Блок реквизитов документа

Кнопки дополнительных действий

Вводные данные: ГЭС некая, высокая температура

Блок данных отправителя документа

Блок функциональных частей карточки

Блок функциональных кнопок

В карточке документа представлены следующие элементы интерфейса:

1. Кнопки дополнительных действий

- Кнопка добавления тегов.
- Кнопка добавления ручной связи. Открывается окно поиска и связывания с текущим объектом дополнительных вручную.
- Кнопка печати формы карточки документа.

2. Блок реквизитов документа.

- Тема документа - о чём этот создаваемый документ.
- Исходящий номер - номер исходящего, который был во входящем документе, который получили.
- Тип документа - к какому разделу документ относится.
- Статус документа - состояние, в котором находится документ в данный момент. Например, это черновик или документ, переданный в работу.
- Регистрационный номер документа - очередной номер регистрации.
- Данные о времени создания документа и авторе, который его создал.
- Срок документа - планируемый срок, который отводится на обработку запроса по документу.
- Приоритет - выставяемая важность документа.

3. Блок данных отправителя документа.

- Тип отправления - откуда получен входящий документ, по какому каналу связи.
- Тип отправителя - категория отправителя входящего документа.
- Организация - заполняется, если отправитель - юридическое лицо или контролирующий орган.
- Отправитель документа - непосредственная персона отправителя, от которого получен входящий документ.
- Данные о телефоне и электронной почте отправителя документа.
- Связанный с документом адрес - адрес, по которому получен запрос. Может отличаться от адреса отправителя.

4. Вкладки функциональных частей карточки.

- Информация - поле для указания дополнительной информации о документе.
- Файлы - интерфейс добавления файлов к карточке документа.
- Связи - место отображения документов или задач, которые связаны с создаваемым документом.
- История - история изменений содержимого или свойств создаваемого документа.

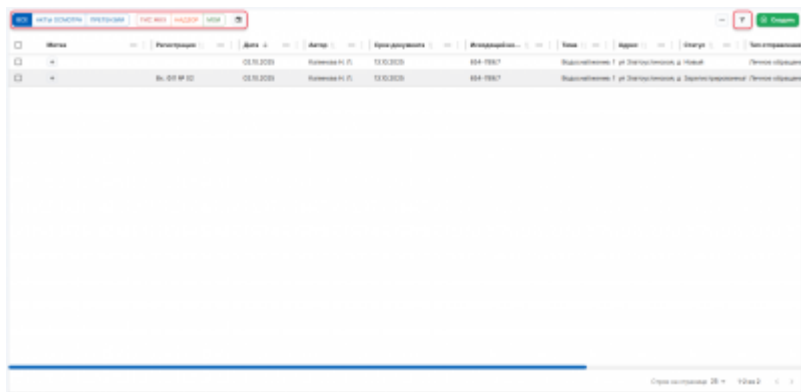
5. Блок функциональных кнопок.

- Сохранить - нажатие сохраняет содержимое карточки и закрывает её.
- Назначить задачу - нажатие открывает интерфейс назначения связанных с документом задач по его обработке одному или нескольким исполнителям.
- Ответить - нажатие приводит к быстрому ответу на заполненный документ, пропуская процесс согласования содержимого входящего или исходящего документа.
- Задание - подготовка производственного задания на основании поступившего обращения для подрядной организации.
- Завершить - нажатие завершает работу с создаваемым документом, становится доступной кнопка перемещения документа в архив.

Практические советы по работе в программе

Фильтрация в журналах (разделах)

Меню фильтров раздела позволяет быстро выбрать документы или задачи по распространенным и удобным фильтрам.

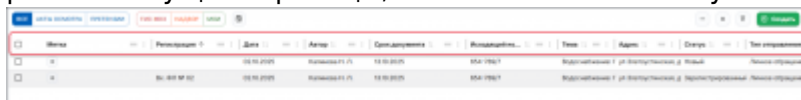


Также в меню фильтров можно найти дополнительные фильтры для ограничения списка



объектов раздела.

Применение фильтров происходит при выборе одного или нескольких фильтров и нажатия кнопки **Применить** внизу панели фильтров. Для дополнительной фильтрации журнала в рамках текущей страницы, можно нажать на любую из колонок.

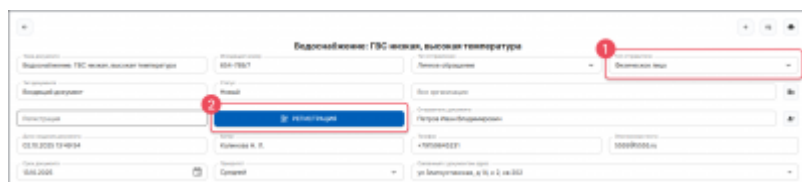


Регистрация документа

Регистрация документа может потребоваться в различных рабочих ситуациях и очередность действий при этом будет зависеть от принятых в организации процессов. В программе доступна настройка очередей регистрации, которые могут зависеть от различных параметров (на выбор администратора системы). В основном, при стандартной настройке, на очереди регистрации влияет Тип документа и Тип отправителя/получателя. В связи с этим, если в поле Тип отправителя/получателя не сделан конкретный выбор – документу будет присвоен стандартный номер, без уточнения принадлежности очереди.

В общем виде зарегистрировать документы можно:

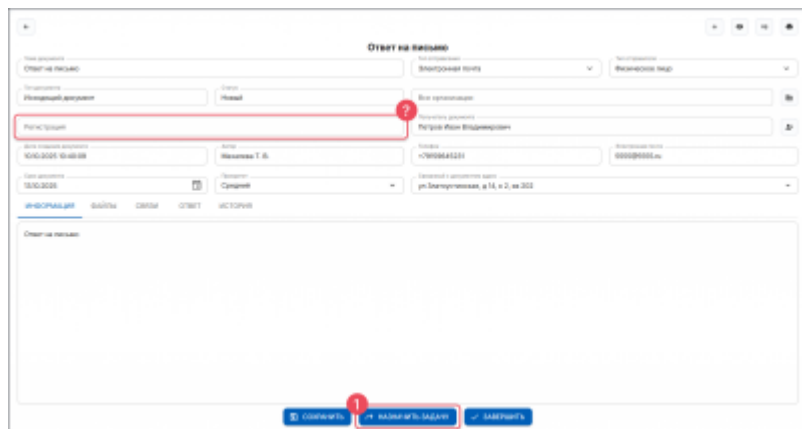
1. Входящий документ, полученный официально из внешнего источника.



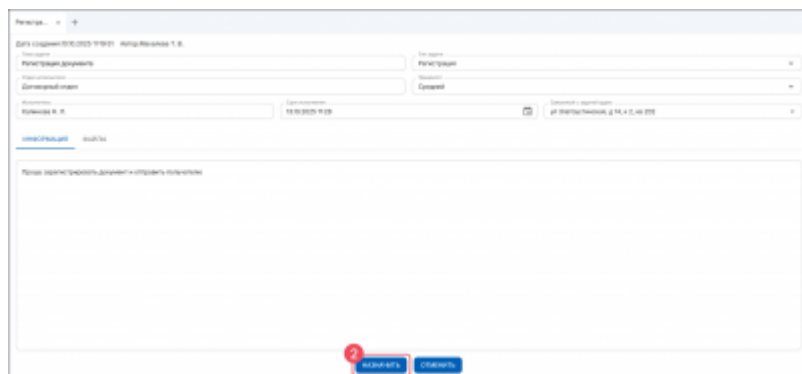
2. Исходящий документ, прежде чем он будет отправлен, официальным письмом 3. Внутренний документ, для принятия в исполнение.

Зарегистрировать документ можно двумя способами:

1. Самостоятельно, если сотрудник обладает правами на регистрацию документов, которые ему выданы администратором системы.
2. С помощью другого сотрудника, у которого есть права на регистрацию - посредством постановки задачи на регистрацию.



Для этого требуется из регистрируемого документа назначить связанную задачу на его регистрацию другому сотруднику.



Массовые операции

В случае, если сотруднику присвоена роль регистратора, ему также доступны массовые

операции с входящими документами.

В текущей версии реализация массовых операций выполнена в виде дополнительной панели инструментов.



Для её вызова требуется выделить несколько документов и выбрать из выпадающего списка функцию **Стать автором** или же фамилию другого сотрудника, который станет новым автором в выбранных документах. Кроме того, по нажатию на кнопку **Завершить**, все выбранные документы будут завершены. При переходе в область фильтрации Завершённых документов, регистратору также становится доступна и кнопка **В архив**, которая позволяет заархивировать сразу все выбранные документы.

Добавление нового входящего документа

Повседневная задача в программе заключается в том, чтобы добавить новый полученный входящий документ. Если это обращение по электронной почте, из ГИС ЖКХ или Личного кабинета жителя – большая часть документа будет уже предзаполнена.

Но, если это личное обращение или письмо, пришедшее через Почту России, процесс будет одинаков.

Например, в офис управляющей компании пришёл житель обслуживаемого дома и сообщил, что он хочет написать заявление о том, чтобы представители управляющей компании обследовали швы на стене дома у его квартиры.

Текст рукописного заявления на бумаге (бланк предоставила для заполнения жителю секретарь), допустим, будет выглядеть таким образом:

Директору УК “Дом”

Николаеву А.И.

от Иванова Петра Владимировича

собственника жилья по адресу:

ул. Калинина, 32, кв. 18

8-925-925-25-52

Заявление

Прошу обследовать межпанельные швы в моей квартире. Зимой отсырел угол стены и появился грибок, во время дождей с верхнего откоса на кухне идёт протечка в квартиру, намокают обои вдоль плинтуса и по полу пошла плесень. Прошу принять меры по устранению данных проблем.

10.10.2025 П.В. Иванов

Дальнейшие действия секретаря будут такие:

1. Принять заявление и зарегистрировать его.
2. На заявлении поставить отметку о номере и дате регистрации обращения.

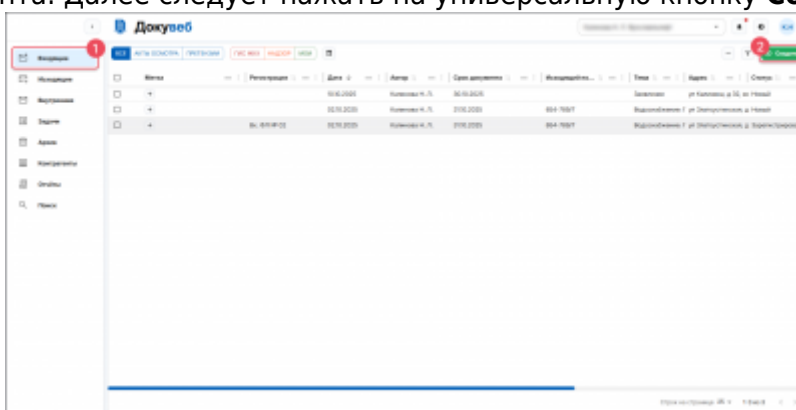
3. Сделать копию обращения и отдать жителю.
4. Занести обращение в систему для работы с ним.

Для того, чтобы поставить отметку о номере и дате регистрации на обращении, секретарю требуется знать следующий по порядку регистрационный номер. Кроме того, в организации могут использоваться различные очереди регистрации, которые соответствуют определённой группе клиентов.

Разберём по порядку действия секретаря в программе:

- Принять заявление и зарегистрировать его.

Секретарь сканирует документ, определяет местоположение его скан-копии для добавления в карточку электронного документа. Далее следует нажать на универсальную кнопку **Создать** в



разделе Входящие документы:

заполнить карточку документа:

Добавить информацию о собственнике, если она не была добавлена ранее (в ином случае, её

можно отредактировать):

Далее прикладываем сканированное обращение собственника жилья на вкладке Файлы карточки документа:

Это можно сделать по нажатию на поле, в стандартном диалоге. Кроме того – перенести необходимые файлы в окно карточки документа. Они будут добавлены после сохранения.

Таким образом черновик нового входящего документа будет сохранён и станет доступна возможность зарегистрировать входящий документ:

При нажатии на кнопку **Регистрация** (доступна только пользователям с правом регистрации), будет проставлен очередной номер регистрации.

- На заявлении поставить отметку о номере и дате регистрации обращения.

Номер регистрации есть, секретарь может вписать его в поставленную печать регистрации на оригинал обращения собственника жилья.

- Сделать копию обращения и отдать жителю.

Житель может быть уверен, что его обращение взято в работу, теперь он может интересоваться сроками и результатом работы по обращению удобным согласованным способом (например, звонок по телефону с указанием номера входящего обращения).

- Занести обращение в систему для работы с ним.

Обращение занесено на первом этапе секретарём. Как вариант, для сокращения времени первичной реакции на обращение, могла быть заполнены только Тема документа, сохранён, а, затем, зарегистрирован новый входящий документ. А секретарь запланировал бы дальнейшее внесение оставшейся информации в карточку документа.

Постановка задач

В программе возможно поставить задачу исполнителю двумя способами:

1. В рамках связанного документа.
2. Отдельно, в разделе Задачи.

В рамках связанного документа постановка задачи может потребоваться, например, при необходимости ознакомить с новым входящим документом руководителя компании, отдельных сотрудников. Или, допустим, найти информацию и подготовить на её основании ответ на поступивший входящий документ (т.е. подготовить исходящий документ), а, прежде, согласовать его содержимое с начальником отдела, юристом или руководителем. Также, можно в рамках связанной задачи согласовать заявление на отпуск или ознакомить приказ об изменении распорядка в предпраздничный день (внутренние документы).

Отдельно поставленная задача может быть не связана с каким-то документом. К примеру, это может быть распоряжение о подготовке отчёта о работе в предыдущем периоде или необходимость в поиске дополнительной информации по контрагентам компании с целью более полного заполнения соответствующих карточек.

Разберём оба варианта на примерах. В первом случае это будет в рамках уже добавленного нами в систему входящего документа. Требуется согласовать обращение жителя с руководителем, для того, чтобы он распорядился - что с ним делать дальше.

Для усложнения процесса, определим, что секретарь в компании отвечает только за приём входящих документов и доведения их содержимого до руководителя.

Соответственно, в рамках своих должностных обязанностей, секретарь, на основании сохранённого документа отправляет задачу руководителю на ознакомление с документом.

После нажатия на кнопку **Назначить задачу** в карточке входящего документа, появляется окно создания новой задачи (или нескольких задач, по нажатию на кнопку + в верхней левой

части):

Карточку задачи следует

внимательно заполнить, учитывая при этом:

Тема задачи – должна быть понятной и соответствующей содержанию. Избегайте одинаковых, не очевидных названий. Тип задачи – отражает её направленность. Отдел исполнителя – фильтр, который служит для отбора в списке исполнителей. Срок исполнения – проставляется автоматически, но может быть изменён при постановке задачи. После назначения задачи, становится доступно больше элементов в карточке – дополнительные вкладки и кнопки.

Содержимое вкладок задачи:

На вкладке **Файлы** можно добавить файлы, связанные с исполнением задачи.

На вкладке **Связи** можно посмотреть связанный документ (переход к нему по двойному нажатию).

На вкладке **Отчёт** можно заполнить отчёт о выполнении задачи.

На вкладке **Комментарии** можно обменяться комментариями с автором.

На вкладке **История** видны действия, которые выполнялись с задачей.

Для изменения содержимого карточки задачи, её автор должен нажать кнопку **Вернуть**. При этом, работа исполнителя по задаче станет невозможна. При нажатии кнопки **Завершить** завершается всякая работа по

задаче.

В карточке задачи

исполнитель может сделать:

1. Нажать на кнопку **Принять в работу**. Статус задачи измениться на В работе, автору задачи уйдёт соответствующее уведомление о том, что исполнитель принял задачу в работу.

2. На различных вкладках карточки задачи – добавить файлы, связанные с исполнением задачи (в рамках ознакомления с документом – не требуется), посмотреть связанный документ,

заполнить Отчёт о выполнении задачи (можно, например, написать – кто будет заниматься подготовкой ответа на документ, кому назначить связанные задачи по непосредственной работе в рамках запроса жителя и т.д.), обменяться комментариями с автором документа, которые помогут принять решение.

3. Нажать на кнопку **Завершить** – для того, чтобы статус задачи изменился на Выполнена.

←

Оформление поступившего обращения

Имя заявителя

Оформление поступившего обращения

Имя заявителя

Исключение

Оформление заявления

Дата подачи

20.05.2020 13:06:38

Имя

Колесникова И. В.

Фамилия

Смирнов

Инициалы

Присланный С. В.

Имя заявителя

ИТ/ИТЭД/ИТОД

Статус

в работе

Ссылка на документ

до Колесников, Л. В. 13.05.19

информация

файлы

ссылки

открыть

создание заявки

история

Дополнительная информация в файловой системе

Создание заявки

История заявки

После того, как исполнитель завершил задачу – она переходит в статус **Выполнена**. Если её завершил автор – **Завершена**. В этом случае автору доступно только одно действие с задачей – отправить в архив.

Согласование ответа

Возвращаемся к моделированной ситуации. В рамках своих обязанностей секретарь довела до руководителя содержание входящего документа и получила рекомендации по дальнейшим действиям с документом.

В связи с этим, чтобы назначенный исполнитель смог подготовить ответ (исходящий документ) на полученное обращение, секретарь назначает задачу на исполнение.

Согласно распоряжению руководителя, дальнейшую работу будет проводить технический отдел. Начальник технического отдела – новый исполнитель по обращению. Она решает самостоятельно ответить на поступившее обращение. Текст ответа потребуется согласовать с руководителем.

Для этого в карточке входящего документа она нажимает кнопку **Ответить**.

После этого будет создан новый связанный исходящий документ:

[illegible]

Начальник технического отдела,
обнаружив, что контакты не полные, звонит собственнику и уточняет его адрес электронной почты. Отправитель обращения, в связи с этим, просит её продублировать официальный ответ

и на адрес электронной почты, который он сообщил.

Для этого требуется добавить адрес электронной почты в карточку контрагента. Можно сделать это из соответствующего подраздела **Контрагенты**. Кроме того, можно это сделать

прямо из карточки документа.

Адрес

добавлен, карточка документа заполнена, можно провести согласование с руководителем компании. Для этого следует нажать кнопку **Назначить задачу** в карточке исходящего документа и заполнить карточку назначения связанной задачи.

Кроме руководителя, по условиям, принятым в УК «Дом», дополнительно требуется согласовать содержимое ответа с юристом.

После нажатия на кнопку **Назначить**

будут созданы две связанные с исходящим документом задачи на согласование – руководителю и юристу. Они открывают карточку задачи на согласование и оценивают

содержимое согласуемого ответа.

Документ согласован. Теперь его требуется зарегистрировать.

После регистрации секретарь сможет распечатать автоматически сформированный исходящий ответ, чтобы затем отправить его почтой собственнику жилья.

Кроме того, секретарю требуется продублировать ответ собственнику жилья по электронной почте.

Для этого требуется проверить правильность выбранного адреса для отправки и нажать кнопку **Ответить** на вкладке **Ответ** исходящего документа. Таким образом работа по исходящему документу будет завершена. Теперь его можно поместить в архив, нажав соответствующую кнопку **В архив**.

Схема описанного процесса

