

[Вернуться на главную](#)

Оглавление

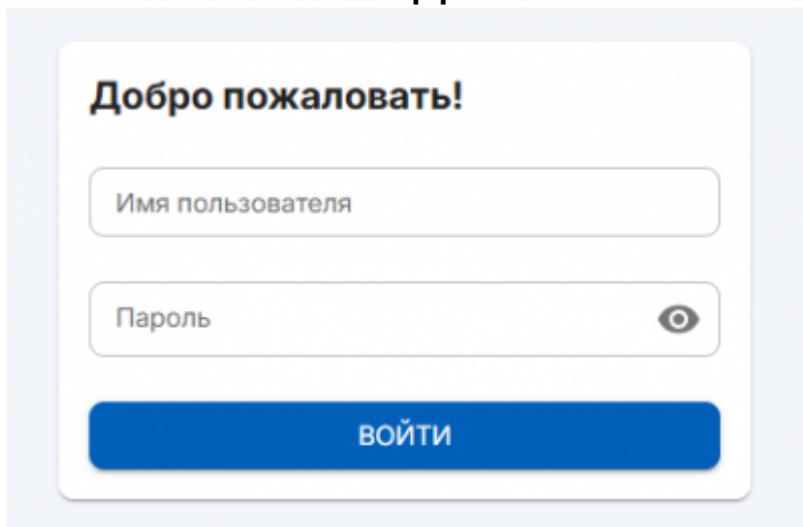
1. Общие сведения

1.1 Обозначение и наименование программы

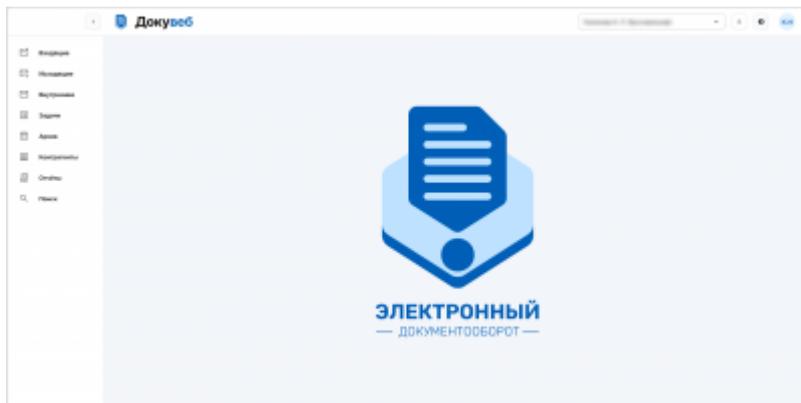
Программа для ЭВМ – система электронного документооборота. Обозначение: ПО «Докувед».

1.2 Назначение и функции ПО «Докувед»

- *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.
=====2. Элементы интерфейса ===== 2.1 Окно авторизации=====

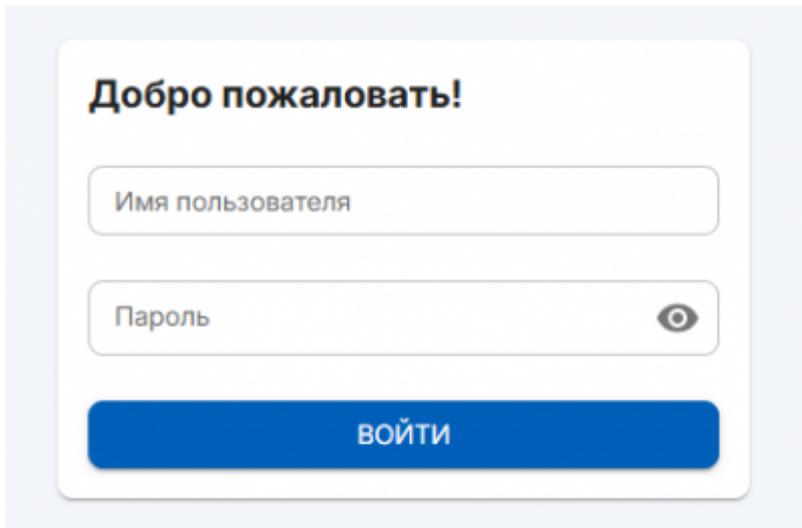


После перехода по ссылке, предоставленной пользователю, в окне авторизации программы следует ввести данные, предоставленные администратором системы - логин и пароль. После успешного ввода авторизационных данных и нажатия на кнопку Войти происходит загрузка программы.

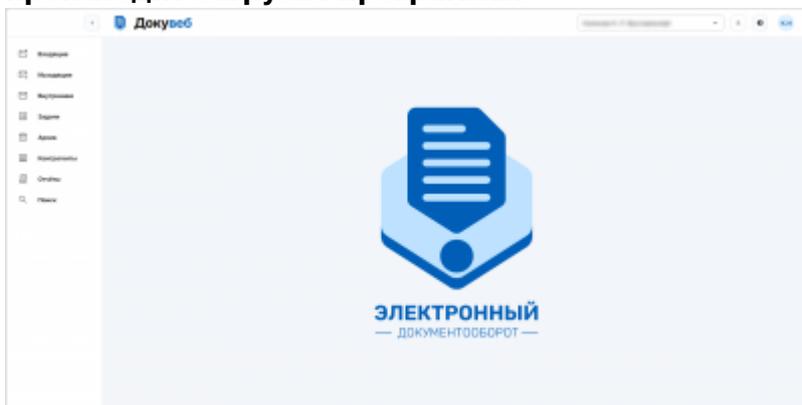


После загрузки в окне

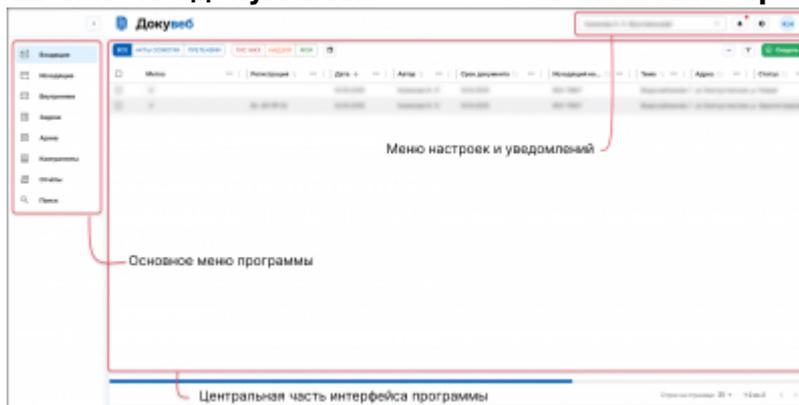
программы доступен журнал входящих документов. В нём представлены созданные пользователями или пришедшие по связанной с программой электронной почте документы. 2.2 Основное окно программы и его элементы 2.3 Карточка документа 3 Практические советы по работе 3.1. Фильтрация в журналах (разделах) 3.2. Регистрация документа 3.3. Массовые операции 3.4. Добавление нового входящего документа 3.5. Постановка задач 3.6. Согласование ответа 3.7. Схема описанного процесса 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. =====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.

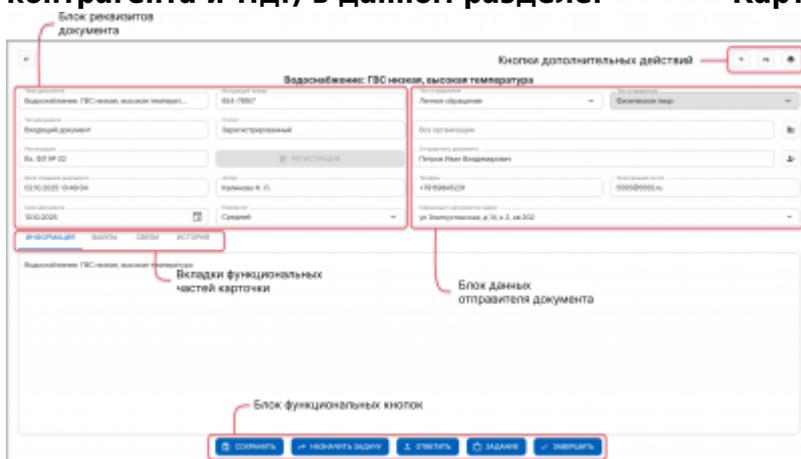


После загрузки в окне программы доступен журнал входящих документов. В нём представлены созданные пользователями или пришедшие по связанной с программой электронной почте документы. ===== Основное окно программы и его элементы



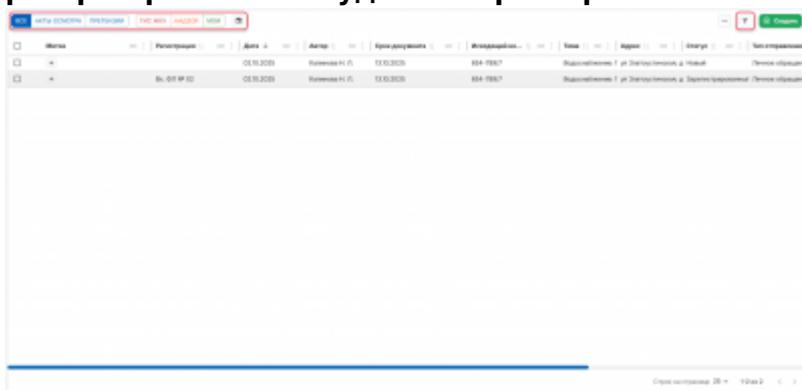
===== Основное меню программы - разделы. * **Входящие** - документы, которые поступают в организацию извне. Включает в себя Претензии и Акты осмотра. * **Исходящие** - документы, которые готовят сотрудники организации. * **Внутренние** - документы, относящиеся к категории "Организационно- распорядительные 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, скрывание 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 =====



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 - выставляемая 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 распространённым и удобным фильтрам.



Также в меню фильтров можно найти дополнительные фильтры для ограничения списка объектов



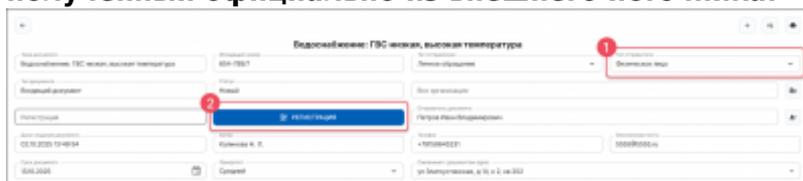
раздела. Применение фильтров происходит при выборе одного или нескольких фильтров и нажатия кнопки Применить внизу панели фильтров. Для дополнительной фильтрации журнала в рамках текущей страницы, можно нажать на любую из колонок.



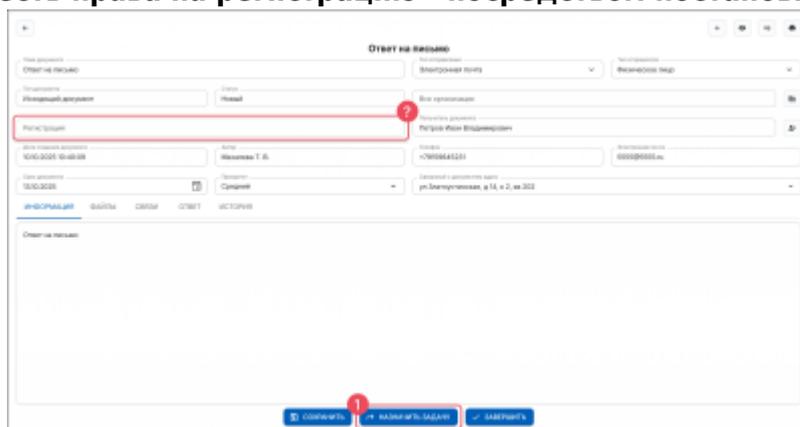
===== Регистрация

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 -

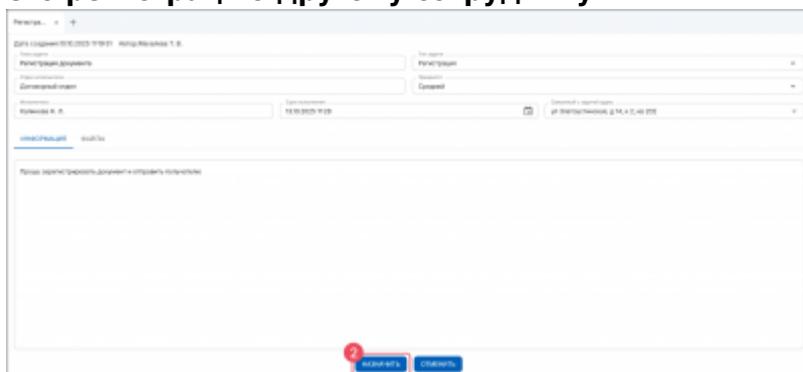
документу будет присвоен стандартный номер, без уточнения принадлежности очереди. В общем виде зарегистрировать документы можно: **1. Входящий документ, полученный официально из внешнего источника.**



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: - Принять заявление и зарегистрировать его. - На заявлении поставить отметку о номере и дате регистрации обращения. - Сделать копию обращения и отдать жителю. - 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:**



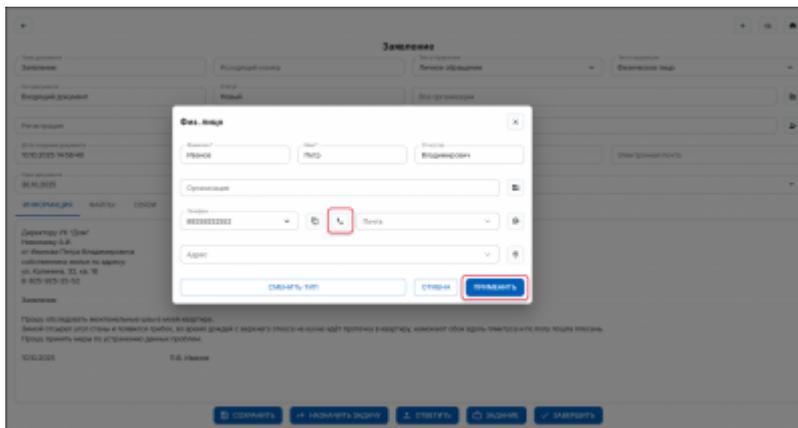
И заполнить карточку



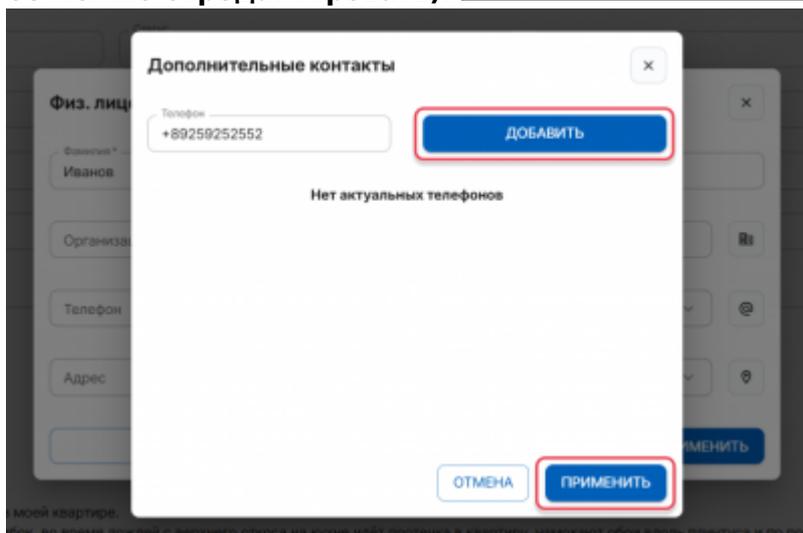
документа:

Добавить

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



её можно отредактировать):



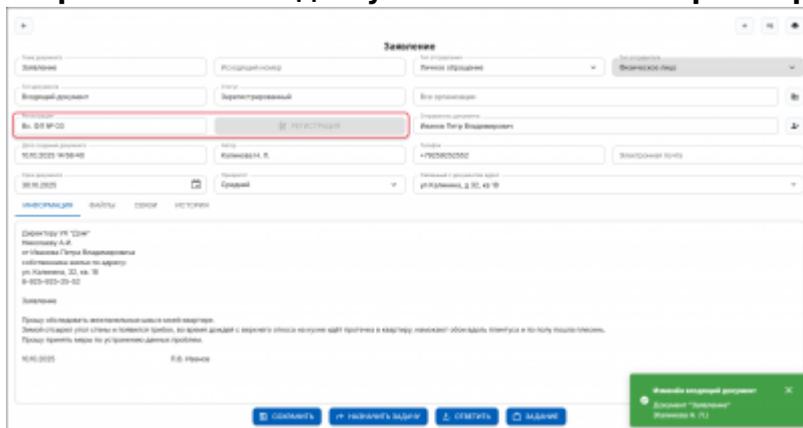
Далее прикладываем сканированное обращение собственника жилья на вкладке **Файлы** карточки



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:



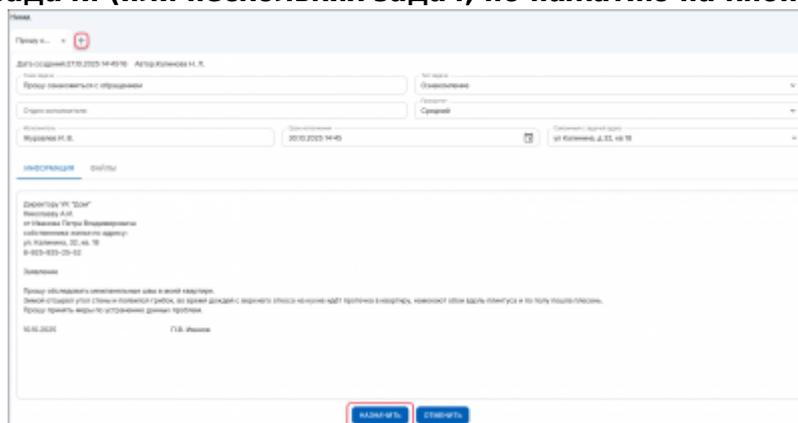
При нажатии на кнопку

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: - **В рамках связанного документа. - 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**

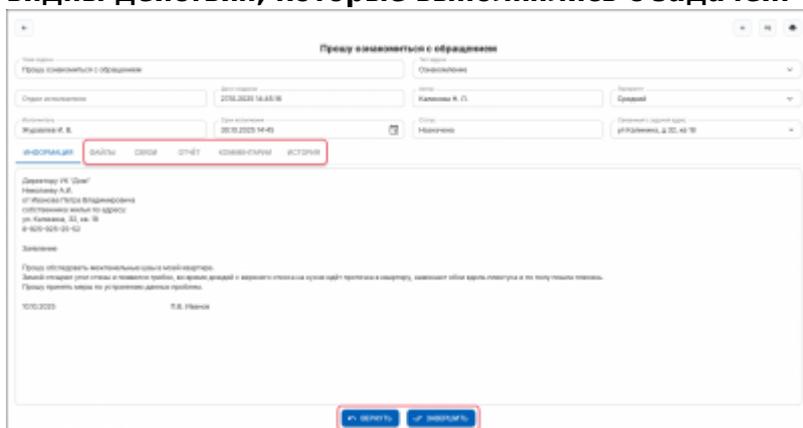
части):



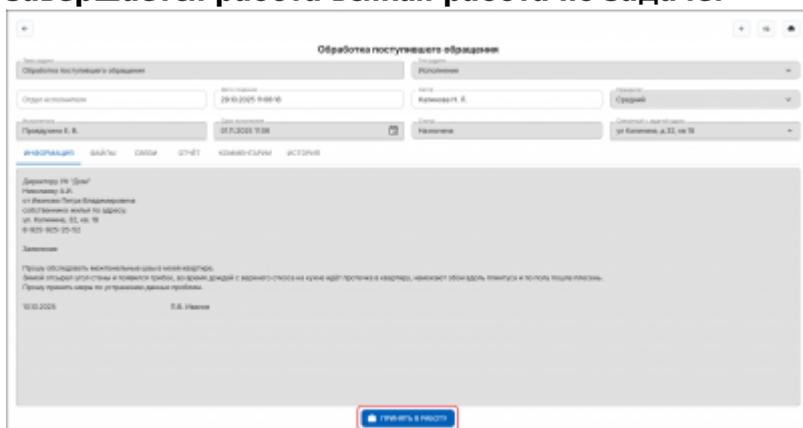
Карточку задачи

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 -**

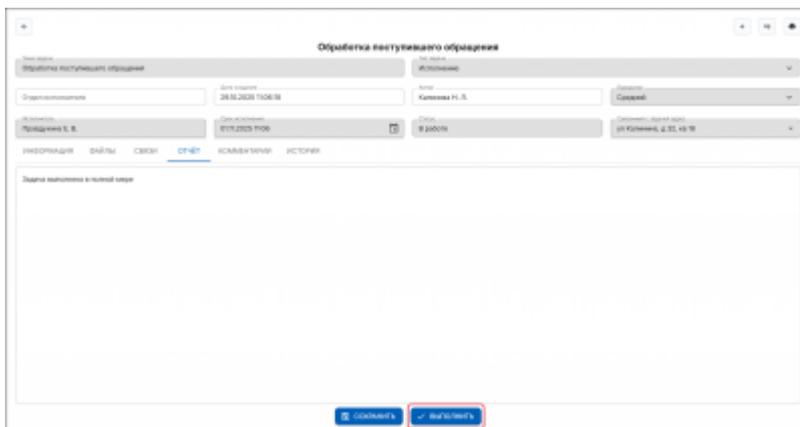
дополнительные вкладки и кнопки. Содержимое вкладок задачи: На вкладке Файлы можно добавить файлы, связанные с исполнением задачи. На вкладке Связи можно посмотреть связанный документ (переход к нему по двойному нажатию). На вкладке Отчёт можно заполнить отчёт о выполнении задачи. На вкладке Комментарии можно обменяться комментариями с автором. На вкладке История видны действия, которые выполнялись с задачей.



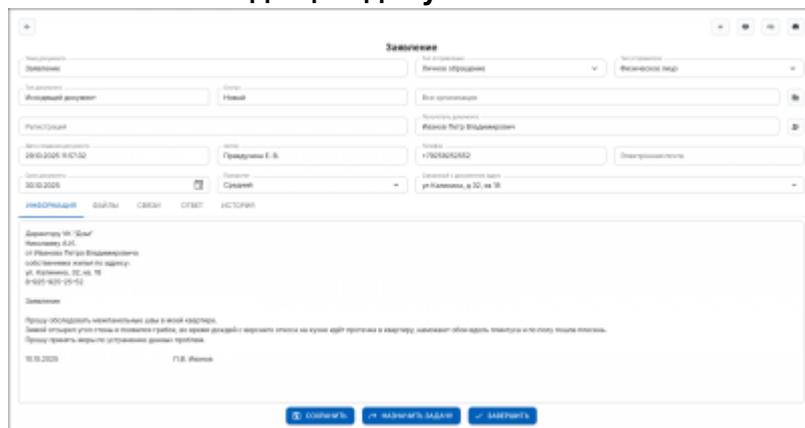
Для изменения содержимого карточки задачи, её автор должен нажать кнопку Вернуть. При этом, работа исполнителя по задаче станет невозможна. При нажатии кнопки Завершить завершается всякая работа по задаче.



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. 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:**



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.**

