

[Вернуться на главную](#)

Электронный документооборот

Обозначение и наименование программы

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

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.

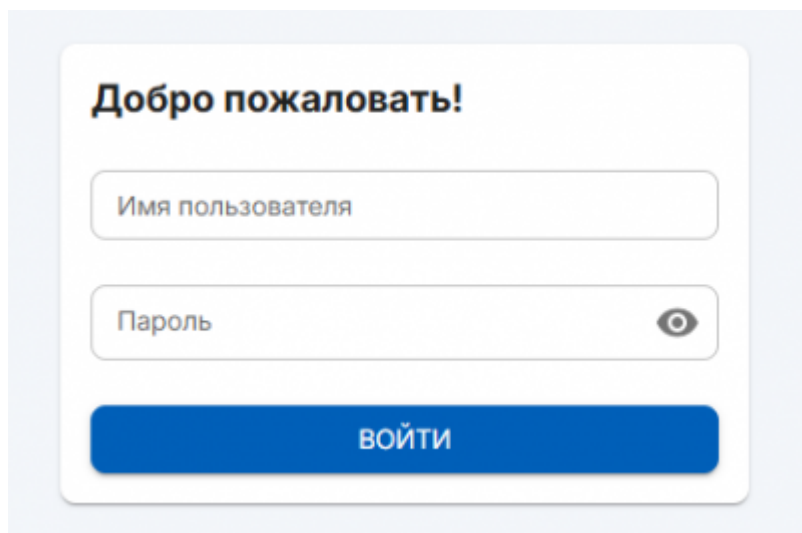
Основные функции программы:

- 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.

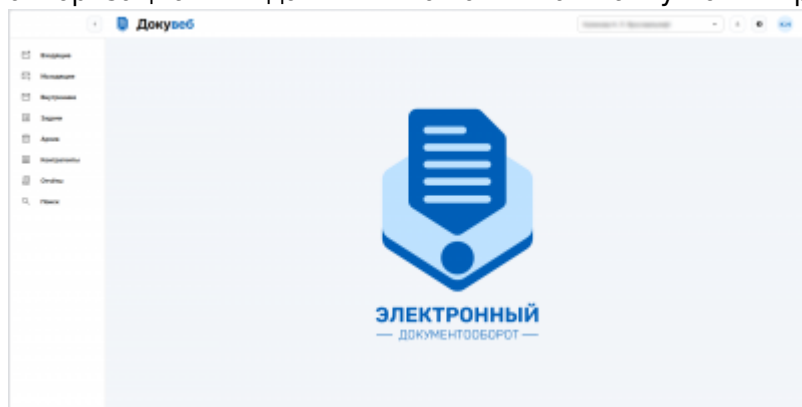
В программе имеется возможность построить всю работу с документами в организации. Кроме того - организовать постановку задач между сотрудниками с возможностью контроля. Также - хранить информацию о контрагентах, с которыми велась когда-нибудь или ведётся в настоящее время работа. При необходимости, можно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

2. Элементы интерфейса

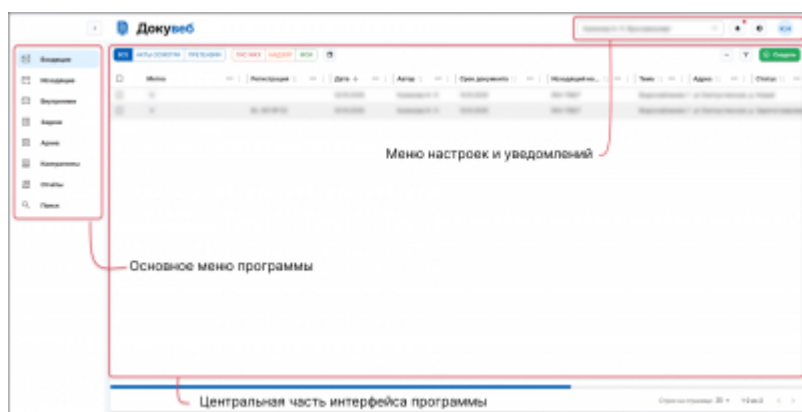
2.1 Окно авторизации



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.



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.

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

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.

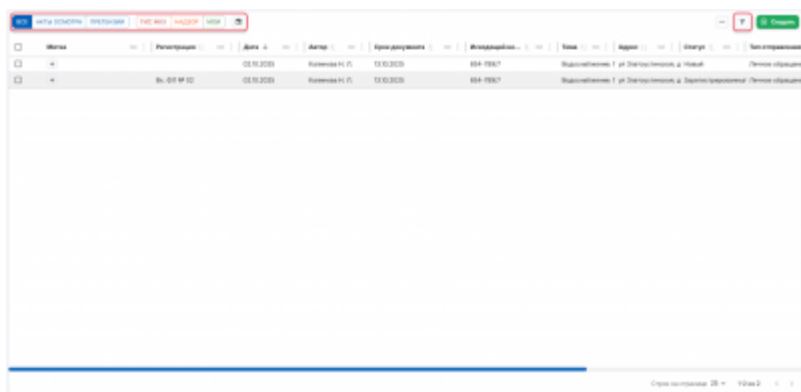
5. Блок функциональных кнопок.

- 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.



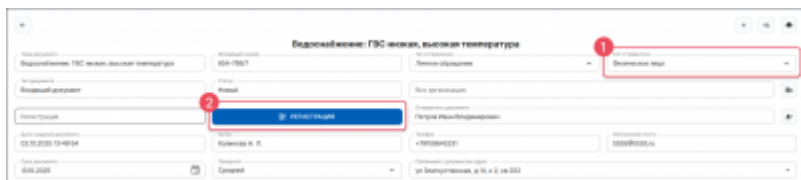
Имя	Регистрации	Дата	Адрес	Организация	Тип	Адрес	Страна	Тип отправления
И	1	05.10.2025	Ивановский ул.	ИИИ-ИИИИ	ИИИ-ИИИИ	ИИИ-ИИИИ	ИИИ-ИИИИ	ИИИ-ИИИИ
И	1	05.10.2025	Ивановский ул.	ИИИ-ИИИИ	ИИИ-ИИИИ	ИИИ-ИИИИ	ИИИ-ИИИИ	ИИИ-ИИИИ

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.

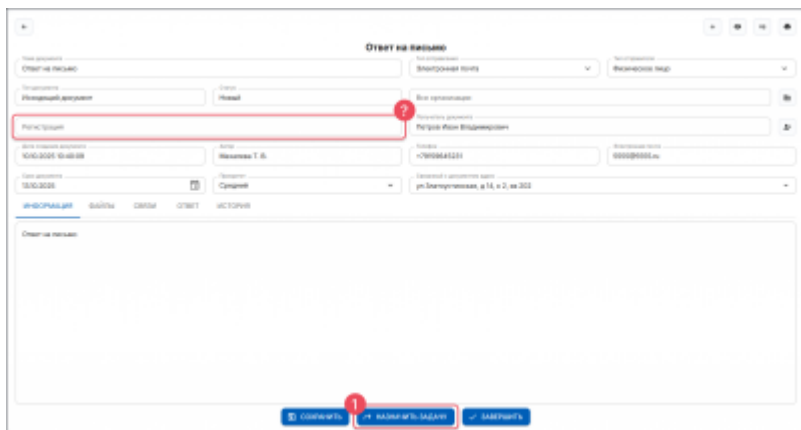


2. Исходящий документ, прежде чем он будет отправлен, официальным письмом 3. Внутренний документ, для принятия в исполнение.

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:

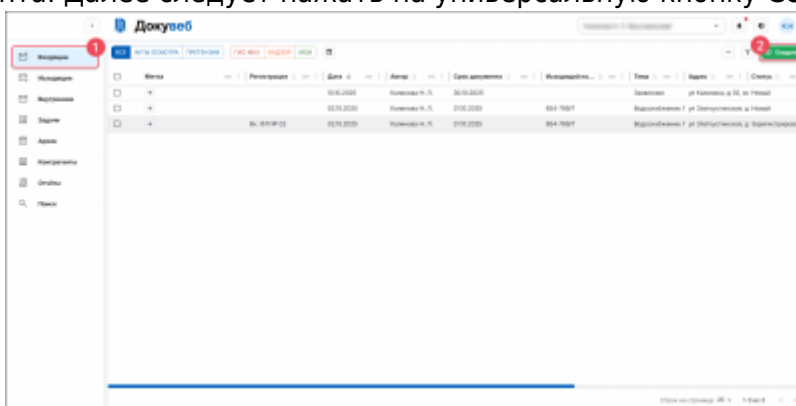
1. Принять заявление и зарегистрировать его.
2. На заявлении поставить отметку о номере и дате регистрации обращения.
3. Сделать копию обращения и отдать жителю.
4. Занести обращение в систему для работы с ним.

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:

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:

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 содержания 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 обмениваться 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 потребует 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. 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.

[illegible]

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

[illegible]

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.

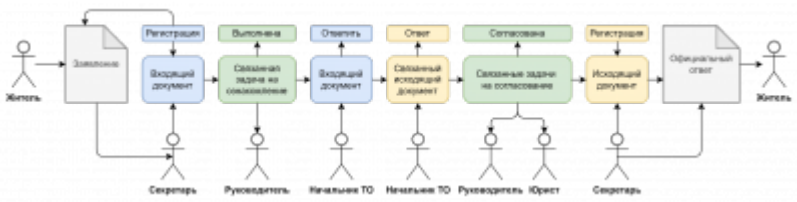
[illegible]

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



From: <https://wiki.bit76.ru/> - База знаний

Permanent link: https://wiki.bit76.ru/%D1%8D%D0%B8%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%D1%82%D0%BE%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BE%D1%82?rev=1761916686

Last update: 31.10.2025 13:18