

## **Развитие системы менеджмента качества электронного документооборота для эффективной управленческой деятельности предприятий.**

**Йулдашева М. 47-13 МСМ, науч. руководитель Авазходжаева Д.М.  
Ташкентский Химико Технологический Институт**

Термин «Система менеджмента качества» (СМК) активно входит в лексикон отечественных предпринимателей. Причина проста: во всём мире эта система - неременный атрибут цивилизованного подхода к бизнесу и норма для любого современного предприятия, а успешное развитие бизнеса у предпринимателей всё прочнее связывается с необходимостью выхода на внешний рынок, где порог доверия в деловых отношениях определяется наличием сертифицированной СМК.

Что такое СМК? Это система, подразумевающая наличие чётко описанных организационной структуры компании, должностных обязанностей сотрудников, процедур, процессов и ресурсов, создающих условия для обеспечения качества. СМК может считаться хорошо поставленной лишь в том случае, если при ее создании использовался системный подход к менеджменту, а в её основе лежат четыре основных принципа:

1. Гарантированность выполнения требований потребителя.
2. Гарантированность соответствия нуждам самой организации.
3. Охват всех видов ее деятельности.
4. Документированность.

Приближается сертификационная или очередная надзорная проверка системы качества вашей организации. Активность персонала, причастного к такой проверке, возрастает и достигает максимума к приходу группы аудиторов. На что же направлена такая активность? Ответ очевиден: на наведение порядка в **документации системы качества**.

Любая ошибка в процессе управления документами немедленно документируется как несоответствие ИСО 9000, подчас значительное. Инженеры по качеству предприятия, поверяют наличие всех подписей об ознакомлении на местах, наличие учтенных экземпляров в последней редакции, соответствие структуры документа утвержденному образцу, номенклатуры дел и массу других, не менее полезных аспектов управления документами, которые к тому же характеризуются высокой трудоемкостью.

**Эффективная система качества** - это система, в которой производственный и административный персонал, не занятый непосредственно поддержанием системы качества, тем не менее, выполняет свои обязанности полностью в соответствии с ее положениями.

Достичь такой эффективности можно только одним путем: **минимизируя объем бумажной документации**, немалая часть требований которой направлена на поддержание самой себя.

Использование специализированного программного обеспечения поможет предприятию не только облегчить процесс разработки и внедрения системы качества, но и как минимум, сделать процесс сертификации по ИСО 9000 более предсказуемым и эффективным, направленным именно на выявления реального соответствия или несоответствия элементов системы качества требованиям соответствующего стандарта.

Что такое ISO 9001:2008 - Менеджмент качества?

Серия стандартов ИСО 9000 затрагивает различные аспекты управления качеством и включает некоторые из наиболее известных стандартов ИСО. Стандарты содержат руководства и инструментарий для компаний и организаций, которые хотят, чтобы их продукция и услуги постоянно отвечали требованиям заказчика, а качество постоянно улучшалось. ИСО 9001:2008 устанавливает требования к системе менеджмента качества, ИСО 9000 содержит основные понятия и словарь, ИСО 9004 сосредоточено на том, как сделать систему управления качеством, более эффективной и работоспособной. ИСО 19011 руководство по проведению внутреннего и внешнего аудитов систем менеджмента качества.

ИСО 9001:2008 устанавливает требования к системам менеджмента качества и является единственным стандартом, в соответствии с которым может быть проведена сертификация (хотя это не является обязательным требованием). Он может быть использован любым предприятием, большой или маленькой, вне зависимости от сферы деятельности. ИСО 9001:2008 внедрен в более одного миллиона компаниях и организациях более чем в 170 странах мира.

Основой стандарта является ряд принципов менеджмента качества, в том числе большое внимание уделено потребителю, мотивации и вовлеченности высшего руководства, процессному подходу и постоянному совершенствованию. Использование ИСО 9001:2008 гарантирует, что потребители получают продукцию и услуги стабильно хорошего качества, что в свою очередь, принесет много преимуществ бизнесу.

Проверка работоспособности системы является важной частью стандарта ИСО 9001:2008. Организации должны проводить внутренние аудиты для проверки работы системы менеджмента качества. Организация может принять решение пригласить независимый орган по сертификации для проверки, что не противоречит требованиям стандарта. В качестве альтернативы, она может предложить своим клиентам самим провести аудит системы качества<sup>1</sup>.

ISO 9001:2008 – это международный стандарт, обобщающий передовой мировой опыт в области управления качеством, содержит требования к СМК организации. Когда говорят о «стандартах ISO серии 9000:2005», имеют в виду три международных стандарта: ISO 9000:2005 «Quality management systems – Fundamentals and vocabulary», ISO 9001:2008 «Quality management

---

<sup>1</sup> [http://www.iso.org/iso/ru/iso\\_9000](http://www.iso.org/iso/ru/iso_9000)

systems – Requirements», ISO 9004:2009 «Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach».

В Узбекистане введены в действие три аналогичных национальных стандарта: O'zDSt ISO 9000:2009 «Системы менеджмента качества. Словарь», O'zDSt ISO 9001:2009 «Системы менеджмента качества. Требования», O'zDSt ISO 9004:2009 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

Одной из главных областей применения стандартов ISO является подтверждение, что организация может продемонстрировать, что его система обеспечения качества организована так, чтобы предупредить случаи несоответствия на всех стадиях, начиная с проектирования и кончая сервисом.

Для обеспечения работой предприятий реального сектора экономики, их стабильной деятельности и увеличения экспортного потенциала Республиканской товарно-сырьевой биржей и заинтересованными министерствами и ведомствами создана постоянно действующая электронная интернет-площадка продукции отечественных производителей Uzbek.com. В настоящее время биржевые сделки, заключенные в электронной торговой системе, охватывают более 40% оптовых продаж.

Для продвижения на экспорт отечественной продукции МВЭСИТ в 2010 году запустило интернет-портал exporter.uz, где размещена информация о более 5700 товарах, которые производят 1655 предприятий республики. За период его действия поступило более 1000 запросов на закупку, по итогам проработки которых внешнеторговые компании заключили контракты более чем на 2 млн. долларов. Всего с помощью портала экспортировано товаров на свыше 17 млн. долларов США<sup>2</sup>.

Необходимо на государственном уровне развивать интернет-платформы электронной коммерции, интегрировать их с международными платформами, создавать и внедрять системы электронного документооборота, позволяющего оказывать услуги по принципу «одно окно»; стимулировать предприятия, участвующие в электронной коммерции; совершенствовать нормативно-правовую базу.

Следовательно, спустя непродолжительное время будут разработаны обязательные требования к СЭД, закупаемым государственными учреждениями и, вероятно, будет создана система сертификации СЭД на соответствие таким требованиям.

Интенсивное развитие сферы информационно-коммуникационных технологий позволяет нам ускорить процесс принятия решений, создания и подписания важных документов. Сегодня вся документация одного большого предприятия может поместиться в одном персональном компьютере.

Один из способов решения проблемы - использование специального программного обеспечения - Системы Электронного Документооборота «IS Docflow», который позволяет осуществлять весь цикл работы с документами:

---

<sup>2</sup> <http://www.norma.uz/>

создавать, регистрировать, формировать поручения по документам, редактировать, согласовывать, пересылать, контролировать исполнение, подписывать документы с помощью электронно-цифровой подписи, сдавать в архив, хранить в разных форматах в течение заданного периода, архивировать, уничтожать и др.

Законодательную базу для формирования таких систем составляют Законы Республики Узбекистан «Об электронном документообороте», «Об электронной коммерции», «Об электронной цифровой подписи». Внедрение систем ЭДО в государственных организациях преследует цель упорядочения процессов обслуживания граждан, повышения прозрачности и эффективности работы госорганов, контроля за реагированием на запросы пользователей. Особенности современных СЭДО – это открытость, поддержка маршрутизации документов, разграничение доступа, сохранение изменений в версиях документов. Сегодня системы такого рода обязательно должны быть веб-ориентированы, что облегчает реализацию права каждого гражданина на свободное получение информации.

Закон «Об электронном документообороте», принятый 29 апреля 2004 года, регулирует правовые отношения в области электронного документооборота и защищает права и законные интересы участников электронного документооборота. Законом установлена юридическая сила электронного документа наравне с документом на бумажном носителе.

Электронный документооборот представляет собой совокупность процессов отправки и получения электронных документов через информационную систему.

Электронный документооборот может использоваться для совершения сделок (в том числе заключения договоров), осуществления расчетов, официальной и неофициальной переписки и передачи иной информации<sup>3</sup>.

Сегодня многие управленцы вынуждены придерживаться такого принципа как: «Если решение не задокументировано, его просто не существует». Формально? Но эффективно. Основной парадигмой управления любым предприятием является документационный метод.

Основными пользователями системы электронного документооборота являются крупные государственные организации, банки, крупные промышленные предприятия и прочие структуры, чья деятельность сопровождается большим объёмом документации.

Можно отметить следующие преимущества при применении системы электронного документооборота:

- Увеличивается производительность труда персонала. Если оценивать этот показатель в процентном соотношении, то увеличение происходит примерно на 20-25 процентов (данные Siemens Business Services);
- Уменьшение затрат за счёт сокращения средств, выделяемых на создание и содержание бумажных архивов для хранения документов.

---

<sup>3</sup> Закон РУЗ «Об электронном документообороте». Собрание законодательства Республики Узбекистан, 2004 г., № 20, ст. 230.

Стоимость хранения электронных документов на 80 процентов ниже по сравнению со стоимостью хранения бумажных архивов (данные Siemens Business Services);

- Возможно осуществление коллективной работы над документами (что не возможно при бумажном делопроизводстве);
- Уменьшение временных затрат на подготовку и поиск документов;
- Повышение безопасности информации, за счёт того, что каждому пользователю системы назначают свои полномочия доступа к информации;
- Повышение сохранности документов и удобства их хранения, так как они хранятся в электронном виде на сервере;
- Улучшение контроля над исполнением документов.

Таким образом, можно сделать вывод, что применение системы электронного документооборота необходимо для осуществления **эффективной работы и улучшения производительности предприятий.**

Благодаря внедрению электронных форм взаимоотношений между государственными органами и субъектами предпринимательства в 2015 году 42,8 тысячи субъектов предпринимательства зарегистрированы через сеть Интернет на Едином портале интерактивных государственных услуг, обеспечивающем доступ к 260 различным видам интерактивных услуг. Если в 2013-2014 годах предпринимателям и гражданам было оказано чуть более 102 тысяч услуг, то только за 2015 год их количество превысило 420 тысяч. Сегодня 100 процентов налоговой и статистической отчетности сдается в электронном виде через сеть Интернет.<sup>4</sup>

В Республике Узбекистан по инициативе руководителя нашего государства был принят ряд законодательных актов. Среди них Закон «Об электронной цифровой подписи», в соответствии с которым электронная цифровая подпись приравнена к собственноручной подписи и имеет одинаковую с ней юридическую силу. Закон «Об электронном документообороте», устанавливающий юридическую силу электронного документа. Одним из обязательных реквизитов электронного документа является **электронная цифровая подпись**. Закон «Об электронной коммерции», определяющий аспекты правового регулирования электронной коммерции.

Вышеназванные специальные законодательные акты создали в Узбекистане прочную правовую основу для эффективного применения электронных документов.

Услуги электронного документооборота особенно востребованы и эффективно применяются в системах электронной коммерции. Для осуществления электронной коммерции должны развиваться системы электронных платежей - внутрибанковские, межбанковские и

---

<sup>4</sup> Доклад Президента Республики Узбекистан Ислама Каримова на расширенном заседании Кабинета Министров, посвященном итогам социально-экономического развития страны в 2015 году и важнейшим приоритетным направлениям экономической программы на 2016 год.

системы розничных электронных платежей. В последнее время популярными стали электронные платежные системы, которые предоставляют альтернативный способ совершения финансовых операций через банкоматы с использованием банковских кредитных и дебитных карт, а также электронных кошельков.

Основным препятствием на пути развития электронного документооборота является необходимость решения ряда вопросов, связанных с обеспечением безопасности передаваемой информации и приданием электронному документу статуса, при котором электронный документ мог обладать доказательной силой.

Вместе с этим имеется ряд актуальных проблем, без решения которых трудно достичь дальнейшего ускоренного развития электронного документооборота во всех секторах экономики страны. Необходимо в первую очередь развивать информационно-коммуникационную инфраструктуру в каждом секторе экономики в отдельности и в целом по стране, создавать корпоративные информационные сети и внедрять информационно-коммуникационные технологии. Создавать условия для сокращения цифрового разрыва по внедрению информационно-коммуникационных технологий между отраслями и регионами республики. Решить вопросы стандартизации систем и услуг электронного документооборота при их применении в государственном управлении. Развивать центры регистрации электронных цифровых подписей для дальнейшего формирования инфраструктуры открытых ключей электронной цифровой подписи, а также регламентировать применение средств криптографии в сфере гражданско-правовых отношений.

Опыт показывает, что при введении системы электронного документооборота предприятия, особенно государственные, испытывают значительные кадровые проблемы как с обучением сотрудников, так и с наймом специалистов, которые не вписываются в существующие квалификационные требования. По первому вопросу большинство не видело других путей, как все-таки обучать сотрудников (тем более что эта услуга практически всегда входит в стандартную поставку СЭДО). Что же касается найма квалифицированных специалистов, то один из возможных путей – это прием на работу по контракту.

Электронный документооборот в Узбекистане становится легитимным и должен эффективно применяться в деятельности субъектов, в том числе в электронной коммерции. Сейчас в республике действуют три официально зарегистрированных центра регистрации ключей электронных цифровых подписей: два государственных - в Центре научно-технических и маркетинговых исследований и Государственном налоговом комитете и один частный - в ЧП «Multisoft Solutions». Общее количество выданных сертификатов ключей электронных цифровых подписей составляет более 10 тысяч.

Использование электронного документооборота в государственном управлении поднимает результативность, достоверность и эффективность

работы с документами, повышает качество управления и действенность контроля исполнения документов. Существенно снижаются издержки, связанные с документационным обеспечением управленческой деятельности.

В настоящее время, руководители предприятий все больше уделяют внимание «Системе менеджмента качества» (СМК). В стремлении удовлетворить ожидания самых требовательных заказчиков, дальновидные руководители предприятий уже сегодня создают в своих организациях СМК, внедряя систему электронного документооборота. На сегодняшний день, на рынке предлагаются множество Систем электронного документооборота. Один из вариантов среди таких систем является отечественная СЭД «GERMES», которая полностью адаптирована под национальные стандарты делопроизводства и документооборота Республики Узбекистан. СЭД «GERMES» позволяет грамотно организовать работу с документами как в случае, если в организации уже внедрена «Система менеджмента качества», так и когда организация еще только находится в процессе подготовки к сертификации. Так же, СЭД «GERMES» позволяет организовать работу по внедрению, мониторингу и контролю бизнес-процессов предприятий на базе подсистемы управления бизнес-процессами «Workflow-Germes».

Применение электронного документооборота особенно востребовано для оперативного взаимодействия государственных органов с физическими и юридическими лицами при оказании различных услуг, связанных с получением разрешительных документов, сбором налоговых, финансовых, статистических и иных отчетностей. Сейчас реализуется пилотный проект по приему в электронной форме государственной статистической отчетности статорганами, в органах налоговой инспекции тоже создана подобная система.

Электронный документооборот является эффективным средством для интерактивного взаимодействия субъектов рыночной экономики при реализации услуг и товаров и осуществлении электронной торговли. Сделки между сторонами совершаются в электронной форме с использованием сети Интернет. Этот новый вид интерактивного бизнеса позволяет повысить оперативность взаимодействия сторон, автоматизировать трудоемкие деловые операции, а в целом повысить доходность и эффективность деятельности предприятий.