

# SMART-CITY: ГОРОДСКАЯ ИНФРАСТРУКТУРА, ЭЛЕКТРОННЫЕ МУНИЦИПАЛИТЕТЫ

## РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА В НАЛОГОВЫХ ОРГАНАХ

Получено: 29.10.2020      Статья доработана после рецензирования: 27.11.2020      Принято: 10.12.2020

УДК 004.891.2      JEL L86, Z18      DOI 10.26425/2658-3445-2020-3-4-37-48

**Братарчук Татьяна Витальевна**

Канд. экон. наук, доцент, ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», г. Москва, Российская Федерация  
e-mail: tvbutova@mail.ru

**Милькина Ирина Владимировна**

Канд. экон. наук, доцент, ФГБОУ ВО «Государственный университет управления», г. Москва, Российская Федерация  
ORCID: 0000-0002-5254-6326, e-mail: irina\_milkina@bk.ru

### АННОТАЦИЯ

В настоящее время в практику налоговых органов широко внедрена система электронного документооборота, позволяющая сократить временные и трудовые затраты на обработку и подготовку документов; обеспечить оперативное обслуживание населения; обеспечить доступность и открытость информации для общественности о деятельности налоговых органов, а также услугах, предоставляемых налоговыми органами; снизить затраты на взаимодействие населения и налоговых органов. Однако несмотря на автоматизацию делопроизводства, в области документооборота налоговых органов остается ряд нерешенных проблем.

Актуальность настоящего исследования состоит в том, что основными проблемами деятельности налоговых органов являются большое число рутинных ручных операций, выполняемых сотрудниками, а также большой объем входящих документов, поступающих в налоговые органы. Создание, а также хранение, передача и поиск таких документов требуют значительных трудовых, временных и финансовых затрат. Именно поэтому в последнее время в налоговых инспекциях проводится работа по комплексной автоматизации деятельности инспекции за счет внедрения системы обработки и учета документов, которая позволит через некоторое время отказаться от документов и информации, представленных на бумажных носителях.

В исследовании проанализированы применяемые в практике государственного управления системы электронного документооборота, описаны преимущества и недостатки каждой системы. Также проанализированы особенности процесса документооборота в налоговых органах. На основе проведенного исследования авторами предложено внедрение современной отечественной системы, построенной на платформе «Логика СЭД». Данная система ориентирована на повышение эффективности работы в разных сферах совместной деятельности сотрудников организации в части автоматизации проектного документооборота и возможности коллективной работы.

### КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

Государственное управление, информационные технологии, межведомственное взаимодействие, налоговая система, налоговые органы, оперативное обслуживание населения, финансовые затраты, электронный документооборот

### ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ

Братарчук Т.В., Милькина И.В. Развитие системы электронного документооборота в налоговых органах//E-Management. 2020. Т. 3. № 4. С. 37–48.

© Братарчук Т.В., Милькина И.В., 2020.

Статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0. всемирная.



# SMART-CITY: URBAN INFRASTRUCTURE, ELECTRONIC MUNICIPALITIES

## DEVELOPMENT OF ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM IN TAX AUTHORITIES

Received: 29.10.2020    Revised: 27.11.2020    Accepted: 10.12.2020

JEL L86, Z18    DOI 10.26425/2658-3445-2020-3-4-37-48

**Tatyana V. Bratarchuk**

Candidate of Economic Sciences, associate professor, Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia  
e-mail: [tvbutova@mail.ru](mailto:tvbutova@mail.ru)

**Irina V. Milkina**

Candidate of Economic Sciences, associate professor, State University of Management, Moscow, Russia  
ORCID: 0000-0002-5254-6326, e-mail: [irina\\_milkina@bk.ru](mailto:irina_milkina@bk.ru)

### ABSTRACT

Currently, an electronic document management system has been widely implemented in the practice of tax authorities, which allows you to reduce time and labor costs for processing and preparing documents; to provide operational services to the population; to ensure the availability and openness of information to the public about the activities of tax authorities, as well as services provided by tax authorities; to reduce the cost of interaction between the population and tax authorities. However, despite the automation of office work, a number of unresolved problems remains in the field of document management of tax authorities.

The relevance of this study is that the main problems of the tax authorities are a large number of routine manual operations performed by employees, as well as a large volume of incoming documents that are received by the tax authorities. The creation of documents, as well as their storage, transmission and search for such documents require significant labor, time and financial costs. That is why recently tax inspections have been working on a comprehensive automation of the inspection's activities by introducing a system for processing and accounting documents, which will allow you after a while to abandon documents and information presented on paper.

The study analyses the electronic document management systems used in the practice of public administration, describes the advantages and disadvantages of each system. The paper also analyses the features of the document management process in the tax authorities. Based on the conducted research, the authors propose the introduction of a modern domestic system built on the "Logic of SED"-platform. This system is aimed at improving the efficiency of work in various areas of joint activity of employees of the organization in terms of automation of project document flow and the possibility of collective work.

### KEYWORDS

Electronic document management, financial costs, information technologies, interdepartmental cooperation, operational services for the population, public administration, tax authorities, tax system

### FOR CITATION

Bratarchuk T.V., Milkina I.V. (2020) Development of electronic document management system in tax authorities. *E-Management*, vol. 3, no. 4, pp. 37–48. DOI 10.26425/2658-3445-2020-3-4-37-48



**Д**окументационное обеспечение управления представляет собой деятельность аппарата управления, охватывающую вопросы документирования и организации работы в ходе реализации им управленческих функций. В тесной связи с документационным обеспечением управления находится понятие документооборота, от грамотной организации которого зависит оперативность, эффективность и качество работы с документами.

Документооборот – это движение документов в организации с момента их создания или получения до момента их исполнения или отправки. Главное правило документооборота – быстрая передача документа с наименьшими затратами по наиболее короткому и прямому маршруту.

Применение информационных технологий, а именно технологии электронного документооборота, значительно влияет на эффективность работы налоговых органов, а также на полноту и своевременность поступления денежных средств для пополнения бюджета, сокращения затратных ручных операций. Большое количество документов и информации формируются, передаются, согласовываются по каналам связи с применением специализированного программного обеспечения, остаются храниться в электронном виде, что позволяет повысить эффективность, производительность и качество работы с документами, а также снизить затраты на канцелярию, бумагу и занимаемую архивами площадь.

Таким образом, внедрение в налоговые органы современных информационных технологий является экономически выгодным и перспективным решением [Косарин и др., 2019].

### **ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА**

В настоящее время для активно развивающегося и современного общества характерно применение электронных документов, то есть происходит постепенный уход от предоставления информации и документов на бумажных носителях на их электронные аналоги. Это связано, прежде всего, с использованием систем электронного документооборота (далее – СЭД), переходом к безбумажному документообороту от бумажного документооборота, как для коммерческих организаций и некоммерческих, так и для всех ветвей власти государственных органов.

Система электронного документооборота – это автоматизированная многопользовательская система, сопровождающая процесс управления работой иерархической организации с целью обеспечения выполнения этой организацией своих функций.

К основным целям создания системы электронного документооборота относят:

- создание единого информационного пространства внутри организации для ввода, хранения, обработки и анализа документов;
- сокращение сроков поручений, рассмотрений, согласований, доведения и утверждения документов до исполнителей;
- усиление контроля над процессами исполнения указаний исполнителями со стороны руководства;
- повышение полноты и качества решения вопросов, ответственности за их исполнение.

Таким образом, исходя из определения системы электронного документооборота, можно отметить следующие основные признаки [Ульянцева, 2015]:

- информационная система (поиск нужной информации согласно документу);
- ограничение доступа к информации (с конкретным документом может работать только исполнитель);
- комплексность охвата различных фаз жизненного цикла документа (работа с документом от этапа его получения или регистрации вплоть до его исполнения и направления в дело).
- функциональное назначение.

К свойствам системы электронного документооборота относят [Бобылева, 2016]:

- масштабируемость (большое количество пользователей в системе, без потерь в функциональности);
- удобство в использовании (простота и легкость действий);
- открытость СЭД (к уже имеющимся функциям можно добавлять новые);
- высокий уровень интеграции с прикладным программным обеспечением (совместимость с компьютерными программами, такими как Microsoft Office, Adobe и т.д.).

К функциям системы электронного документооборота относят:

- поиск информации и хранение (накопление, поиск и хранение);
- уровень защиты информации и безопасность;

– передачу информации (эффективную маршрутизацию информации, интеграцию с электронной почтой, сканирование и распознавание информации, информационную поддержку работы).

Основные этапы внедрения электронного документооборота<sup>1</sup>:

- установление базовых процедур и процессов (суть данного этапа состоит в точном установлении состава существующих процессов документооборота и процедур обработки документации);
- установление основных условий к процессам документооборота (этот этап определяет, какие конкретно изменения нужно внести в процесс документооборота для более эффективной работы и автоматизации);
- выбор системы электронного документооборота (данный этап дает возможность организации определить основные технологии, в основе которых будет работать система электронного документооборота, подобрать подходящую систему, а также подобрать поставщика услуг по внедрению системы электронного документооборота);
- управление проектом внедрения системы электронного документооборота (данный этап занимает достаточно продолжительное время, но время, которое потребуется на планирование, может значительно уменьшить время на внедрение системы);
- документирование системы (данный этап – формирование определенных организационных правил, которые позволят обеспечить стабильную работу системы электронного документооборота).

Необходимо отметить и преимущества системы электронного документооборота, такие как:

- повышение продуктивности: снижение рабочего времени на поиск электронных документов в системе по их содержанию и любой комбинации реквизитов в системе по сравнению с бумажными документами, также в базе имеются сохраненные резервные копии электронных документов, что уменьшает риск их потери или уничтожения;
- мгновенный доступ к актуальным и значимым данным: умение находить наиболее актуальные версии в системе электронного документооборота электронных документов, даже если в системе содержится не один вариант одного типа документов;
- уменьшение материальных издержек: экономия средств на канцелярских товарах и расходных материалах и повышение продуктивности сотрудников организации за счет автоматизации работы;
- снижение ошибочных решений, напрямую связанных с человеческим фактором;
- снижение потребности в привлечении новых сотрудников в штат организации.

Системы электронного документооборота на данный момент активно внедряются и в государственный сектор. По оценке бизнес-портала TAdviser, рынок систем электронного документооборота в 2019 г. вырос примерно на 7 %, а его объем составил около 52 млрд рублей. Для сравнения, в 2018 г. рост рынка составил около 5 %, а его объем достиг 48,5 млрд рублей, при этом около 44 % приходилось именно на государственный сектор. К концу 2020 г. эксперты, опрошенные TAdviser, также ожидают рост спроса на внедрение инновационных услуг в бизнес-процессы организаций<sup>2</sup>.

Критерии выбора СЭД для организации во многом зависят от потребностей и возможностей самой организации. На основании бизнес-целей и технических процессов документооборота должен определяться детальный состав критериев для организации или органа власти.

Итак, можно сделать вывод, что от выбора наиболее подходящей для организации системы электронного документооборота зависит следующее: мгновенный доступ к информации документа, повышение производительности, уменьшение ошибок типа «человеческий фактор», улучшение взаимодействия внутри организации, уменьшение материальных издержек, коллективная работа с документами, а также снижение расходов на хранение документов.

## АНАЛИЗ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА, ПРИМЕНЯЕМЫХ В РОССИИ

Более востребованными продуктами на российском рынке систем электронного документооборота традиционно считаются продукты от российских разработчиков. Это связано с тем, что в России система документооборота постоянно была направлена вертикально, то есть прежде чем документ дойдет до исполните-

<sup>1</sup> Внедрение системы электронного документооборота и оказание государственных услуг в электронном виде на базе решения EOS for SharePoint. Режим доступа: [http://www.eos.ru:80/upload/EOSforSharePoint/EOS4SP\\_gosam.pdf](http://www.eos.ru:80/upload/EOSforSharePoint/EOS4SP_gosam.pdf) (дата обращения: 25.10.2020).

<sup>2</sup> Taxcom (2020). Развитие электронного документооборота в России. Статистика, факты, перспективы. Режим доступа: <https://taxcom.ru/baza-znaniy/elektronnyy-dokumentoorot/stati/razvitie-elektronnogo-dokumentoorota-v-rossii-statistika-fakty-perspektivy/> (дата обращения: 25.10.2020).

ля, он должен пройти ряд согласований и подписаний у руководства. За рубежом делопроизводство, напротив, является горизонтальным и характеризуется в большей степени ответственностью и правами [Климова, Братарчук, 2020]. Особенность иностранного программного обеспечения заключается в том, что к функциям управления документами, являющимися обязательной частью делопроизводства, относится система регистрации и контроль исполнения документов, подготовка отчетов.

По данным TAdviser, по состоянию на декабрь 2019 г. внедрено более 5 700 СЭД/ЕСМ-проектов, в том числе Directum (801 проект), Elma (607 проектов), DocVision (537 проектов), Дело (ЭОС) (458 проектов) и др.<sup>3</sup> За период с 2005 г. по 2019 г. внедрение СЭД/ЕСМ-проектов по отраслям проводилось в госсекторе (16,2 %), сфере финансовых услуг (9 %), строительстве (8,2 %), торговле (7,2 %), машиностроении (5,7 %), а также энергетике, медицине, образовании, нефтяной промышленности, транспорте и других отраслях<sup>4</sup>.

Рассмотрим популярные системы электронного документооборота, которые применяются чаще всего в государственных органах: Directum, InterSystems Cache, IBM Lotus Domino, Дело (ЭОС), Логика: СЭД.

Directum представляет собой систему электронного документооборота и управления взаимодействием, ориентированную на повышение эффективности работы организации и сотрудников данной организации в разных сферах их совместной деятельности.

К главным преимуществам системы электронного документооборота Directum относят: каталог управленческих решений, удобные напоминания, работу со штрих-кодами и возможность настройки нумерации, предварительный просмотр вложенных файлов документов, файловое хранилище, большой выбор готовых справочников в базовой конфигурации, интерактивных мастеров создания документов. Объекты в Directum можно редактировать онлайн, а задачи добавлять в MS Outlook. Система имеет полнотекстовый настраиваемый поиск документов по регистрационным карточкам с фильтрацией по столбцам. Пользователи также могут работать в Directum через настольные, веб-клиентские или мобильные приложения.

Кроме того, как все системы электронного документооборота, Directum имеет недостатки, например: пользователю доступны только стандартные стили оформления, а объекты отображаются массово, а не постранично в зависимости от выполняемых операций; существуют языковые проблемы; размер регистрационных карточек не меняется, интерфейс перегружен, а скорость просмотра невелика.

Например, в середине 2019 г. в ФГБОУ ВО «Государственный университет управления» для сокращения бумажного документооборота и упрощения контроля за исполнением поручений стартовал проект внедрения системы электронного документооборота Directum. К началу нового учебного года в Directum было создано уже более 1 000 документов, а также настроены регламенты по ключевым процессам.

Во время работы с системой из преимуществ пользователи выделили:

- сокращение времени на обработку и регистрацию входящих документов;
- процесс подготовки и согласования исходящих документов стал более контролируемым;
- исполнение и согласование распоряжений и приказов стало более прозрачным;
- полностью переведена работа в электронный вид со служебными записками, дублирование на бумаге исключено;
- факт ознакомления сотрудников с организационно-распорядительными документами легко подтвердить<sup>5</sup>.

InterSystems представляет собой высокопроизводительную объектную систему управления базами данных Cache. Это постреляционная объектная система управления базами данных, предоставляющая огромные и неограниченные возможности для разработок клиент-серверных приложений, а также веб-решений. Платформа данных InterSystems Cache поддерживает разнообразные виды и типы данных (неструктурированные и структурированные, децентрализованные и централизованные), а также выполняет автоматическое управление метаданными. Данная платформа обеспечивает вертикальное и горизонтальное масштабирование.

<sup>3</sup> TAdviser (2019). Самые популярные СЭД/ЕСМ-системы. Режим доступа: [https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Самые\\_популярные\\_СЭД/ЕСМ-системы](https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Самые_популярные_СЭД/ЕСМ-системы) (дата обращения: 25.10.2020).

<sup>4</sup> TAdviser (2020). СЭД в России: отраслевая специфика. Режим доступа: [https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:СЭД\\_в\\_России:\\_отраслевая\\_специфика](https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:СЭД_в_России:_отраслевая_специфика) (дата обращения: 25.10.2020).

<sup>5</sup> CNews (2020). Государственный университет управления начал учебный год с DirectumRX. Режим доступа: [https://club.cnews.ru/blogs/entry/gosudarstvennyj\\_universitet\\_upravleniya\\_nachal\\_uchebnyj\\_god\\_s\\_directumrx](https://club.cnews.ru/blogs/entry/gosudarstvennyj_universitet_upravleniya_nachal_uchebnyj_god_s_directumrx) (дата обращения: 25.10.2020).



Система управления базами данных Cache ориентирована на обработку транзакций в системах с огромным количеством баз данных и безграничным количеством работающих одновременно пользователей.

Уровень производительности Cache можно сопоставить с производительностью баз данных в оперативной памяти, но кроме этого, Cache еще и обеспечивает: долговременное хранение (данные не теряются и сохраняются в случае отключения питания или неисправности компьютера); быстрый доступ ко множеству наборов данных; доступность для более тысячи пользователей и масштабирование для развертывания на сотнях компьютеров; представление данных в виде таблиц, что упрощает возможность работы с информацией, но это, однако, уменьшает скорость обработки данных.

Платформа IBM Lotus Domino считается довольно конкурентоспособной среди других платформ, представленных на рынке, и многие коммерческие, а также государственные организации выбирают ее при разработке документно-ориентированных систем. Именно платформа IBM Lotus Domino используется налоговыми органами для работы с документами с 2001 г.

Lotus Domino – это одновременно сервер приложений для автоматизированной работы с документами и создания систем автоматизации процессов управления, веб-сервер и почтовый сервер для обмена электронными сообщениями. Проще говоря, Lotus Notes – это интегрированный Интернет и почтовый клиент, позволяющий работать в многопользовательской автоматизированной среде совместной работы с документами. Можно выделить следующие ключевые особенности данного продукта, позволившие в короткие сроки стать лидером и удерживаться на рынке систем электронного документооборота по сегодняшний день [Ермаков, 2012]:

- инфраструктура электронной почты, передачи электронных сообщений и коммуникаций (Lotus Domino является почтовым сервером, а Lotus Notes – клиентом электронной почты с расширенными для работы возможностями);

- многоуровневая система защиты данных, соответствующая мировым стандартам;

- инфраструктура управления открытыми ключами;

- кроссплатформенность (Lotus Notes и Domino являются многоплатформенными продуктами. Версии сервера Lotus Domino разработаны под большинство известных операционных и доступных систем, таких как Windows, Linux, Sun Solaris, IBM AIX, OS/2, OS/400, MAC, что дает возможность организациям свободу выбора платформы, адекватно отвечающей их потребностям);

- масштабируемость (как вертикальная, так и горизонтальная);

- развитая система репликации.

Notes Storage File (NSF) – это хранилище данных. Именно NSF является сердцем Domino и Notes. Основной единицей хранения доступной информации в базе данных Lotus Notes/Domino является каждый отдельный документ, который имеет свою структуру, определенную в базе данных, а точнее форму, включающую в себя поля разных типов.

В базе данных Lotus Notes допускается хранение различного типа данных, таких как: простой текст, форматированный текст, изображение, документы, видео и аудиозаписи. Пользователи данной платформы обладают возможностью просмотра документов, которые хранятся в базе данных Lotus Notes/Domino. Lotus Notes может хранить и обрабатывать большие объемы данных.

«ДЕЛО-Предприятие» (ЭОС) является самой распространенной системой электронного документооборота в России. Благодаря своему распространению, «ДЕЛО» уже имеет готовый формат, поэтому внедрение в организацию займет минимальное время. Помимо этого, система «ДЕЛО» дает возможность настройки под конкретные условия и потребности организации. Система электронного документооборота «ДЕЛО-Предприятие» соответствует действующему на сегодняшний день законодательству и всем нормативно-методическим требованиям Российской Федерации в своей работе с документами, также система обеспечивает информационную защиту и безопасность документов в соответствии с международными стандартами и российскими нормативными требованиями. Система поддерживает все функции работы с документами от регистрации документа до направления документов в архив (в дело).

В «ДЕЛО-Предприятие» есть система «ДЕЛО-Web», которая позволяет пользователю обеспечивать полноценный веб-доступ ко всем управленческим функциям и данным работы с документами в организации. К недостаткам системы «ДЕЛО» относят: отсутствие средств графического отображения маршру-

тов движения документов, неудобство графического дизайнера при создании регистрационных карточек документов, отсутствие графического представления о состоянии и прохождении документов.

Система «Логика СЭД» представляет собой систему электронного документооборота и управления взаимодействием, ориентированную на повышение эффективности работы организации и сотрудников данной организации в разных сферах их совместной деятельности.

Разработчиком данной системы является ведущий российский производитель – «БОСС-Референт» (группа компаний АйТи). «Логика СЭД» сочетает в себе преимущества и возможности систем электронного документооборота, необходимые для организации взаимодействия пользователей, управления проектами, документооборота, информационных ресурсов и задач.

«Логика СЭД» включает в себя: регистрацию документов, согласование документов; контроль исполнения документов и поручений, электронную подпись и шифрование, хранение документов, персональное рабочее место пользователя, поисковые возможности, поточное сканирование.

К особенностям системы «Логика СЭД» относят:

- возможность интеграции с основными и производственными системами предприятий (1С и др.);
- работу с факс-серверами;
- мультиязычность (каждый сотрудник может выбрать удобный ему язык интерфейса. Для того чтобы добавить новый язык в систему, достаточно просто сформировать один файл с названиями интерфейсных элементов на выбранном языке);
- наличие универсального механизма обмена атрибутами между системами электронного документооборота и учетными системами;
- масштабирование решений (для увеличения масштабов системы при сохранении единого информационного пространства к ней можно подключать новые сервера).

## **ВНЕДРЕНИЕ СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НАЛОГОВЫХ ОРГАНОВ**

Документооборот в налоговых органах представляет собой движение документа от его получения или создания до завершения исполнения, отправки адресату или сдачи документа в архив на хранение. Документ, поступивший в налоговый орган или сформированный, имеет жизненный цикл, состоящий из следующих этапов: создание, обращение, хранение и уничтожение документа.

Движение документов в налоговых органах – это путь документа из одного структурного подразделения в другое или от одного сотрудника к другому. При этом путь передвижения документа регламентирован принятым управленческим процессом в соответствующей структуре. Например, в налоговых органах движение документов многоступенчатое сверху вниз, то есть большая часть полученных документов сначала предоставляется руководителю, и только руководитель назначает исполнителя документа. Также в налоговых органах есть четкое распределение функций между структурными подразделениями, поэтому некоторые документы поступают сразу в отдел к исполнителям.

В налоговых органах выделяют три основные категории потока документов:

- внутренний (документы, которые созданы и используются внутри налоговых органов, не предназначенные к выходу за них);
- исходящий (документы, предназначенные для отправки физическим и юридическим лицам, государственным органам, управлениям Федеральной налоговой службы (далее – ФНС) по субъектам Российской Федерации и территориальным налоговым органам);
- входящий (документы, поступающие в налоговые органы из внешней среды (от физических и юридических лиц, государственных органов, управлений ФНС по субъектам Российской Федерации и территориальных налоговых органов).

Данные категории определяют документопотоки как горизонтальной, так и вертикальной направленности. Горизонтальная направленность означает, что электронные файлы и бумажные документы перемещаются между структурными подразделениями одного уровня, а вертикальная направленность связывает между собой подразделения разных уровней.

В налоговых органах используются самые разные документы: юридические, плановые, директивные. Все налоговые органы в своей деятельности руководствуются инструкцией по делопроизводству, которая утверждается в каждом органе.

Важной частью процесса делопроизводства является организация передвижения документов. Документооборот следует осуществлять таким образом, чтобы путь передвижения любого важного документа был наиболее коротким, маршрут – прямым, время прохождения – минимальным. Главный принцип организации делопроизводства заключается в оперативном передвижении документов по самому короткому пути с минимальными затратами как времени, так и труда.

Для того чтобы грамотно организовать документооборот в налоговых органах, были разработаны специальные правила, соблюдение которых гарантирует выполнение перечисленных выше принципов:

- документы должны направляться целенаправленно;
- сокращение количества возвратов документов, то есть необходимость придерживаться последовательности обработки документации;
- единообразие обработки и перемещения документации.

Если соблюдать данные правила, то можно достичь главной цели делопроизводства – эффективности и оперативности.

Развитие информационных технологий привело к уменьшению бумажных документов и их переводу в электронный вид, внедрению системы электронного документооборота, однако документооборот в налоговых органах осуществлен по смешанной форме, где совмещены разные источники.

Существует ряд проблем в системе электронного документооборота налоговых органов:

- существующая модель документооборота предполагает бумажный документооборот, однако сами документы формируются на компьютере, поэтому наблюдается увеличение объема расхода бумаги, времени на подготовку документов, копии решений, а также расход канцелярских принадлежностей;
- если необходимо найти какой-нибудь конкретный документ в архиве, то требуется достаточное количество времени, а с течением времени документы на бумажном носителе могут потеряться или повредиться в процессе работы, так как нельзя убрать из работы человеческий фактор;
- защищенность документов, представленных на бумажном носителе от несанкционированного доступа, умышленных или случайных ошибок сотрудников общего отдела, потери, кражи, уничтожения, разглашения конфиденциальной информации, содержащейся в документах, изменений, копирования, утечки информации и фальсификации подвергается сомнению;
- в работе ряда инспекций ФНС (далее – ИФНС) применяются устаревшие версии системы электронного документооборота (например, Lotus Notes 6.5), что не позволяет в полном объеме обмениваться необходимыми документами и информацией между подразделениями налоговой инспекции и контрагентами;
- существует проблема межведомственного обмена документами между ИФНС и ведомствами, такими как суды и отделы судебных приставов.

Для решения указанных проблем и для дальнейшей реализации в межрайонных, районных и городских инспекциях ФНС и расширения каналов связи предлагается провести замену устаревшей СЭД-ИФНС в программной среде Lotus Notes 6.5 от американской компании IBM Lotus Notes/Domino на систему «Логика СЭД» (на платформе также IBM Notes/Domino), разработанную российским разработчиком «Логика бизнеса» (группа компаний АйТи).

Данная система «Логика СЭД» предназначена для государственных органов федеральной и региональной власти, унитарных предприятий, коммерческих структур (как холдингов с разветвленной филиальной структурой, так и для коммерческих организаций среднего размера).

Система электронного документооборота «Логика СЭД» внедряется для автоматизации работы с документами, вместе с тем решаются и другие управленческие задачи: автоматизация документооборота органов власти федерального и регионального уровня; налаживание управления документами в рамках системы менеджмента качества; повышение эффективности работы с заявками; организация эффективной работы с договорами; максимально безбумажный вид внутрикорпоративного документооборота; обеспечение качественного контроля за исполнением поручений руководителя. В частности, «Логика СЭД» решает важную управленческую задачу, выделяющую эту систему электронного документооборота из множества других и обе-



спечивающую конкурентные преимущества среди других систем электронного документооборота, а именно, возможность реализации проектного документооборота и коллективной работы.

Система «Логика СЭД» реализуется на платформе IBM Lotus Notes/Domino, следовательно, обладает необходимыми функциями автоматизации по российским правилам и требованиям. «Логика СЭД» разрабатывается под абсолютно разных заказчиков и имеет разные особенности функционирования, разница заключается в наборе функций и интерфейсе. Так как программа разрабатывается для налоговых органов, упор делается на задачи и особенности, связанные со спецификой деятельности налоговых органов: реализация полномочий по обеспечению сбора налогов и осуществлению контрольных действий в налоговой сфере.

Система электронного документооборота «Логика СЭД» представляет из себя модульную архитектуру. Модули, входящие в состав системы, представляют базы взаимосвязанных между собой данных, работающие в среде IBM Lotus Notes/Domino. Данные базы можно разделить на три группы:

- функциональные модули (канцелярия, обращения граждан, нормативные документы, принятие решений, совещания, поручения, оперативное и архивное хранение);
- общесистемные справочники и словари (справочник организации, авторы обращений, словари, внешние адресаты);
- общесистемные сервисы (коммутатор, поиск, кабинет, регистратор, шаблоны, адаптер МЭДО, электронные образы, архив поручений, обновления, новости, параметры, справочная система, центр отчетов, определение процессов, администрирование, кэш файлов, протокол, мобильный интерфейс).

Важным моментом является то, что «Логика СЭД» позволяет работать с документами, составляющими коммерческую тайну, а также актуализирует нормативные документы.

Ожидаемыми результатами внедрения системы являются:

- создание основы для комплексной информационной системы типа «Электронное правительство» [Kubaev, 2020] (межведомственный документооборот, архивы);
- повышение качества оказания государственных услуг [Васильева, 2020];
- повышение прозрачности и открытости деятельности налоговых органов [Косарин, 2017];
- улучшение исполнительской дисциплины, повышение управляемости;
- снижение расходов на обеспечение работы налоговых органов.

Для предоставления работы в системе электронного документооборота «Логика СЭД» можно рассмотреть пример процесса подписания исходящего документа.

1. На главной странице для принятия решения по подписанию документа появляется уведомление о том, что документ необходимо подписать.
2. Далее происходит открытие регистрационной карточки исходящего документа, в которой можно узнать реквизиты документа, а именно дату, номер документа, от кого документ поступил, а также можно просмотреть сам файл документа во вложении.
3. При необходимости к прикрепленному файлу документа в области вложения можно добавить новую версию или отредактировать файл.
4. Система электронного документооборота «Логика СЭД» еще на этапе подписания документа позволяет для исходящего документа зарезервировать номер, чтобы зарегистрировать его впоследствии, таким образом, будет использовано зарезервированное значение счетчика номеров документа, а не использоваться текущее. Также при этом дата регистрации будет проставлена датой резервирования номера документа, а не его регистрации.
5. Также имеется возможность вынести несколько решений для документов, а именно отклонить, подписать или отправить на дополнительное согласование руководителю. При необходимости отправки документа на доработку исполнителю можно внести комментарий, в котором будут указаны необходимые доработки.
6. При вынесении решения подписания документа появится диалоговое окно, в котором можно выбрать следующие варианты: подтвердить решение, создать копию или отредактировать документ.
7. На вкладке «движение документа» проставляется виза подписания документа, то есть решение из трех возможных, вынесенное с возможным комментарием.

Процесс подписания и проверки ЭЦП в системе «Логика СЭД» выполняется с помощью специальных программ (средств криптографической защиты информации). ЭЦП формируется в процессе преобразования

информации с помощью секретного ключа и содержит зашифрованный в себе образ документа, поэтому легко установить, вносились ли изменения в документ после его подписания.

От внедрения системы электронного документооборота в бизнес-процесс налоговых органов экономические эффекты можно разделить на косвенные и прямые.

К прямым эффектам от внедрения системы электронного документооборота относятся такие количественные показатели, как:

- результаты введения новой системы;
- экономия рабочего времени;
- уменьшение расходов;
- сокращение времени и объема работ по вводу данных в систему;
- сокращение количества работы с бумагой и так далее.

Косвенные эффекты же от внедрения системы электронного документооборота, напротив, сложнее поддаются количественному измерению в материальном выражении, но нельзя их исключать из внимания. Среди них выделяют следующие эффекты.

1. Невидимые или неосознаваемые эффекты, то есть эффекты выгоды от отдельных направлений применения системы электронного документооборота. На улучшение структуры работы сотрудника влияют определенные функциональные возможности.

2. Непрямые эффекты, то есть результат последующих инвестиций, которые связаны с проектом внедрения новой системы электронного документооборота. Выгоды от данного внедрения сложно отнести к какому-то конкретному новому введению. Например, уменьшение числа ошибок, повышение и ускорение качества документооборота и делопроизводства из-за полного функционирования СЭД.

3. Стратегические эффекты, то есть эффекты от выгоды в отдаленной перспективе, являющиеся не только следствием внедрения новой СЭД, а следствием взаимодействия множества задействованных факторов. Например, приток кадров, разработка новой налоговой стратегии, повышение интереса сотрудников к собственному выполняемому труду, повышение контроля исполнительской дисциплины, соблюдение должностных регламентов, результативность коммуникации с контрагентами, защита информации. Трудность оценки таких эффектов связана с их риском и значительностью.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Внедрение системы электронного документооборота позволит автоматизировать поддерживающие процессы, влияющие напрямую не на увеличение дохода, а на уменьшение временных и денежных затрат на ведение делопроизводства. Результатом автоматизации в таком случае станет высвобождение финансовых и человеческих ресурсов для повышения эффективности стратегического управления и производительности труда в налоговых органах.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

*Бобылева М.П.* (2016). Управленческий документооборот: от бумажного к электронному. Вопросы теории и практики. М.: Термика. 360 с.

*Васильева К.В.* (2020). Цифровые инструменты повышения комфортности современной городской среды для жителей с ограниченными возможностями здоровья // Роль местного самоуправления в развитии государства на современном этапе: Материалы V Международной научно-практической конференции. Москва, 23–24 апреля 2020 г. / редколлегия: С.П. Косарин, И.В. Милькина. М.: ГУУ, 2020. С. 307–309.

*Ермаков В.Н.* (2012). Обзор продуктов IBM для построения систем электронного документооборота // Молодежь и наука: сборник материалов VIII Всероссийской научно-технической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, посвященной 155-летию со дня рождения К.Э. Циолковского. Красноярск: Сибирский федеральный университет. Режим доступа: <http://conf.sfu-kras.ru/sites/mn2012/section12.html> (дата обращения: 25.10.2020).

*Климова И.И., Братарчук Т.В., Алексеев А.Ю.* (2020). Зарубежный опыт управления карьерой государственных гражданских служащих // Муниципальная академия. № 2. С. 28–36.

Косарин С.П. (2017). Информационная открытость в сфере государственного и муниципального управления // Роль местного самоуправления в развитии государства на современном этапе: материалы II Международной научно-практической конференции. Москва, 19–21 апреля 2017 г. М.: Государственный университет управления. С. 165–167.

Косарин С.П., Лебедева Ю.А., Милькина И.В. (2019). Модернизация информационной системы налоговых органов Российской Федерации // E-Management. Т. 2. № 1. С. 42–51.

Ульянцева С.Э. (2015). Управление документами. Быстро, эффективно, своими силами. На примере «1С:Документооборот 8». М.: Манн, Иванов и Фербер. 149 с.

Kubaev U. (2020). Formation of documents based on information resources of e-government interactive service // Colloquium-journal. No. 16-2 (68). С. 74–76.

## REFERENCES

Bobyleva M.P. (2016), *Managerial document flow: from paper to electronic. Questions of theory and practice [Upravlencheskii dokumentooborot: ot bumazhnogo k elektronnomu. Voprosy teorii i praktiki]*, Termika Publishing House, Moscow, Russia. (In Russian).

Ermakov V.N. (2012), “Overview of IBM products for building electronic document management systems” [“Obzor produktov IBM dlya postroeniya sistem elektronnoho dokumentooborota”], *Youth and science: collection of proceedings of the VIII All-Russian scientific and technical conference of undergraduate students, postgraduate students and young scientists, dedicated to the 155th anniversary of the birth of K.E. Tsiolkovsky [Molodezh' i nauka: sbornik materialov VIII Vserossiiskoi nauchno-tekhnicheskoi konferentsii studentov, aspirantov i molodykh uchenykh, posvyashchennoi 155-letiyu so dnya rozhdeniya K.E. Tsiolkovskogo]*, Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russia. Available at: <http://conf.sfu-kras.ru/sites/mn2012/thesis/s012/s012-052.pdf> (accessed 25.10.2020). (In Russian).

Klimova I.I., Bratarchuk T.V. and Alekseev A.Yu. (2020), “Foreign experience of career management of state civil servants” [“Zarubezhnyi opyt upravleniya kar'eroi gosudarstvennykh grazhdanskikh sluzhashchikh”], *Municipal Academy, [Munitsipal'naya akademiya]*, no. 2, pp. 28–36. (In Russian).

Kosarin S.P. (2017), “Information openness in the sphere of public and municipal administration” [“Informatsionnaya otkrytost' v sfere gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniya”], *The role of local self-government in the development of the state at the present stage: proceedings of the II International scientific and practical conference. Moscow, Russia, April 19–21, 2017 [Rol' mestnogo samoupravleniya v razvitii gosudarstva na sovremennom etape: materialy II Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. Moskva, 19–21 aprelya 2017 g.]*, State University of Management, Moscow, Russia, pp. 165–167. (In Russian).

Kosarin S.P., Lebedeva Yu.A. and Milkina I.V. (2019), “Modernization of the information system of tax authorities of the Russian Federation” [“Modernizatsiya informatsionnoi sistemy nalogovykh organov Rossiiskoi Federatsii”], *E-Management*, vol. 2, no. 1, pp. 42–51. (In Russian).

Kubaev U. (2020), “Formation of documents based on information resources of e-government interactive service”, *Colloquium-journal*, no. 16-2 (68), pp. 74–76.

Ulyantseva S.E. (2015), *Document management. Quickly, efficiently, with your own forces. On the example of “1С:Document Flow 8” [Upravlenie dokumentami. Bystro, effektivno, svoimi silami. Na primere “1С:Дokumentooborota 8”]*, Mann, Ivanov i Ferber Publishing House, Moscow, Russia. (In Russian).

Vasilyeva K.V. (2020), “Digital tools for improving the comfort of the modern urban environment for residents with disabilities” [“Tsifrovye instrumenty povysheniya komfortnosti sovremennoi gorodskoi sredy dlia zhitel'ei s ogranichennymi vozmozhnostyami zdorov'ya”], *Role of local self-government in the development of the state at the present stage. Proceedings of the V International scientific and practical conference. Moscow, April 23–24, 2020 [Rol' mestnogo samoupravleniya v razvitii gosudarstva na sovremennom etape: Materialy V Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii. Moskva, 23–24 aprelya 2020 g.]*, Editorial Board S.P. Kosarin, I.V. Milkina, State University of Management, Moscow, Russia, pp. 307–309. (In Russian).

## TRANSLATION OF FRONT REFERENCES

<sup>1</sup> Implementation of the electronic document management system and provision of public services in electronic form based on the EOS for SharePoint solution. Available at: [http://www.eos.ru:80/upload/EOSforSharePoint/EOS4SP\\_gosam.pdf](http://www.eos.ru:80/upload/EOSforSharePoint/EOS4SP_gosam.pdf) (accessed 25.10.2020).

<sup>2</sup> Taxcom (2020), *Development of electronic document management in Russia. Statistics, facts, prospects*. Available at: <https://taxcom.ru/baza-znaniy/elektronnyy-dokumentooborot/stati/razvitie-elektronnoho-dokumentooborota-v-rossii-statistika-fakty-perspektivy/> (accessed 25.10.2020).

<sup>3</sup> TAdviser (2019), *Most popular EDMS/ECM systems*. Available at: [https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Самые\\_популярные\\_СЭД/ЕСМ-системы](https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:Самые_популярные_СЭД/ЕСМ-системы) (accessed 25.10.2020).

<sup>4</sup> TAdviser (2020), *SED in Russia: industry specific*. Available at: <https://www.tadviser.ru/index.php> [https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:СЭД\\_в\\_России:\\_отраслевая\\_специфика](https://www.tadviser.ru/index.php/Статья:СЭД_в_России:_отраслевая_специфика) (accessed 25.10.2020).

<sup>5</sup> CNews (2020), *State University of Management started the academic year with DirectumRX*. Available at: [https://club.cnews.ru/blogs/entry/gosudarstvennyj\\_universitet\\_upravleniya\\_nachal\\_uchebnyj\\_god\\_s\\_directumrx](https://club.cnews.ru/blogs/entry/gosudarstvennyj_universitet_upravleniya_nachal_uchebnyj_god_s_directumrx) (accessed 25.10.2020).