Приложение

Типовые проблемы (потери), возникающие в процессах

обработки/подготовки документации и рекомендуемые решения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Описание проблемы** | **Рекомендуемое решение** |
|  | Временные затраты специалиста на изготовление копий документа.  Например, изготовление копий документа для каждого исполнителя. | Использование одного из способов электронного взаимодействия: использование системы электронного документооборота (далее – СЭД), электронной почты, общих сетевых ресурсов, облачных решений и платформ.  Внедрение электронного взаимодействия включает в себя:  - определение порядка и способа электронного взаимодействия;  - внедрение способа электронного взаимодействия;  - создание регламента, регулирующего новый порядок взаимодействия, внесение изменений в действующие инструкции и т. д.;  - ознакомление сотрудников с новым порядком работы, обучение сотрудников;  - получение и использование электронной подписи при необходимости юридически значимого согласования и подписания документов в электронном виде. |
|  | Временные затраты сотрудника на создание / заполнение / обработку дополнительных (сопроводительных) документов на бумажных носителях.  Например, заполнение резолюции от руки с последующим её сканированием в СЭД. |
|  | Передача документов вручную на бумажном носителе |
|  | Длительное ожидание передачи документа на следующий этап обработки из-за транспортировки документов партиями |
|  | Невозможность личного вручения документа на бумажном носителе из-за отсутствия специалиста на рабочем месте (совещании) |
|  | Начало работы с документом только после получения его на бумажном носителе | Установление приоритетного использования электронного взаимодействия путём нормативного регулирования (создание регламента, регулирующего новый порядок взаимодействия; внесение изменений в действующие регламенты, инструкции, и т. д.)  Минимизация и исключение бумажного документооборота. |
|  | Дублирование электронного и бумажного носителя |
|  | Длительное ожидание начала рассмотрения входящих документов Руководителем.  Длительное ожидание подписания исходящих документов Руководителем | Делегирование полномочий на рассмотрение документов и наложения резолюций.  Наделение руководителей структурных подразделений правом подписи исходящих документов отдельных категорий. |
|  | Ошибки при вводе и сборе данных, ведущие к искажению данных, формированию недостоверных отчетов, ошибкам в документах на последующих этапах | Внедрение системы Poka-yoke:  - разработка инструкции по формированию справочной информации о документах (справочники, классификаторы);  - использование автоматизированных средств сбора данных и контроля ввода данных (функции защиты ячеек, условное форматирование, раскрывающиеся списки в формах ввода и прочее), например, запрет возможности перехода на следующий шаг пока все необходимые поля не будут заполнены, запрет редактирования всех ячеек кроме тех, где требуется внесение данных, использование справочников, проверяющих введенные значения и не допускающих введение значений отсутствующих в нем, формирование и заполнение форм с использованием данных уже введенных програмные средства. |
|  | Ошибки, совершенные при сохранении документов, внесении информации о документах в справочники или СЭД, и ведущие к недоступности документов, невозможности поиска документов |
|  | Длительное время на поиск документов, файлов на компьютере | Внедрение системы 5S для работы с бумажными документами и электронными документами.  5S в бумажном виде:  - убрать с рабочего места редко используемые вещи;  - сдать лишние документы в архив;  - самостоятельно сделать инструкции к технике и разместить их возле нее, например, какой стороной класть черновики в принтер;  - подписать места хранения вещей, так, чтобы даже человек не знакомый с их расположением без труда нашел нужный документ;  - сделать метки на корешках папок, чтобы в случае нарушения порядка их расстановки это было сразу видно.  5S в электронном виде:  - использование сочетаний клавиш (см. Полезные сочетаний клавиш);  - использование понятных названий файлов и папок, отражающих их содержимое;  - создание закладок в проводнике;  - закрепление в приложениях Microsoft Office часто используемых файлов (см. Инструкция по настройке быстрого доступа в приложениях Microsoft Office);  - закрепить в панели задач часто используемые приложения (порядок организации быстрого доступа к файлам и приложениям прилагается);  - удалить из автозагрузки лишние и добавить нужные приложения;  - в случае частого использования и неудобного расположения USB порта следует приобрести USB удлинитель и разместить его удобно для себя. |
|  | Хранение неиспользуемых документов |
|  | Большие затраты времени на выполнение типовых операций |
|  | Длительное согласование документа, в том числе из-за большого количества согласующих лиц и последовательного согласования | 1. Сокращение числа согласующих лиц, включающее в себя:  - анализ необходимости участия в согласовании документа всех лиц;  - выявление среди участников процесса согласования группы сотрудников, для принятия решения которых не требуется наличия отметки о согласовании документа другими участниками;  - разработка маршрута согласования документа с учётом возможности его одновременного согласования несколькими сотрудниками.  2. Разработка регламента, описывающего порядок применением параллельного согласования*.*  3. Использование автоматического согласования после истечения нескольких дней не рассмотрения документа.  4. Уменьшение количества дней на согласования для определённых видов документов путём внесения изменений в действующий Регламент / Инструкцию по делопроизводству |
|  | Переделка документов | 1. Создание и использование шаблонов документов, отчетов, аналитических записок.  2. Промежуточный контроль документов.  3. Обучение сотрудников.  4. Разработка регламента, включающего рекомендации о порядке подготовки (исполнения) тех или иных документов.  5. Разработка регламента, включающего порядок ведения комплексного учета и анализ результатов работ. |