

7-я международная конференция
"Решения 1С для корпоративных клиентов"
8-14 июня 2017
Radisson Blu Resort & Congress Centre Sochi

Почему не исполняются регламенты? И нужны ли они?

УЛЬЯНЦЕВА СОФЬЯ

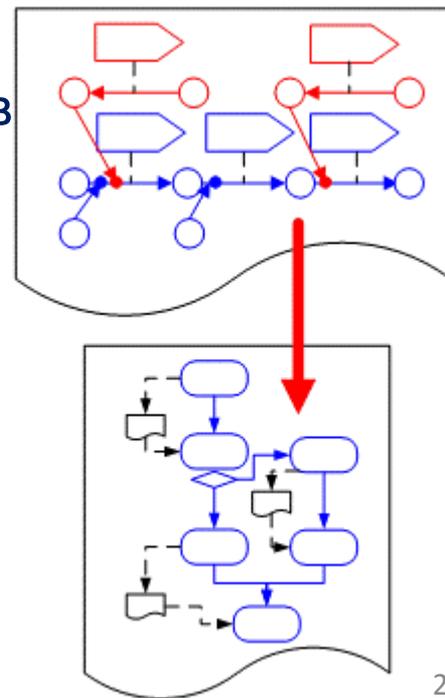
кандидат исторических наук
руководитель направления «Консалтинг в
управлении документами» фирмы 1С



Три мифа о регламентации процессов

- 1) Регламенты никто не читает
- 2) Регламенты устаревают еще до того, как их ввели в действие
- 3) Излишняя зарегламентированность парализует работу предприятия

Так ли это?

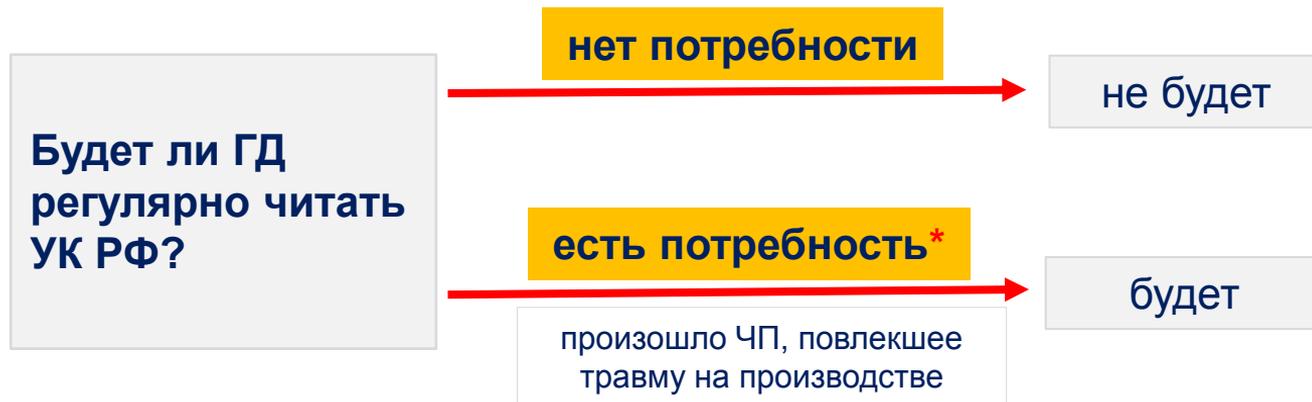




Миф 1. Регламенты никто не читает

Вопрос: а надо ли их читать?

Регламент – это свод правил. Только в определенных ситуациях возникает потребность обратиться к установленным правилам



*Загорелось офисное здание. Менеджер, чтобы спасти людей, стал тушить пожар до приезда МЧС, что не входит в его должностные обязанности. В результате получил ожог 3-й степени.

Вопрос (потребность в информации): будет ли нести уголовную ответственность сотрудник, ответственный за противопожарную безопасность?



Миф 2. Регламенты устаревают еще до того, как их ввели в действие

Вы просто не умеете их готовить! 😊

Причины	Что делать?
<ul style="list-style-type: none">длительное согласование регламента	<ul style="list-style-type: none">упрощать процедуры согласования
<ul style="list-style-type: none">регламент слишком объемный, его трудно актуализировать	<ul style="list-style-type: none">не перегружать регламенты лишней информацией



Миф 3. Излишняя регламентированность парализует работу предприятия

Регламенты должны быть гибкими и обеспечивать непрерывность процесса

Причины	Что делать?
<ul style="list-style-type: none">■ регламенты не учитывают специфику предприятия: не каждое предприятие – это атомная станция, слишком много правил	<ul style="list-style-type: none">■ применять принцип разумной целесообразности при регламентации процессов■ наделить сотрудников полномочиями принимать решения (делегирование полномочий)
<ul style="list-style-type: none">■ регламент не работает, если что-то пошло не так	<ul style="list-style-type: none">■ регламент должен содержать все возможные варианты развития событий



Преимущества применения регламентов





Преимущества применения регламентов

Регламенты

- содержат правила взаимодействия подразделений, правила выполнения отдельных операций
- определяют критерии качества выполнения операций
- являются источником ответов на вопросы сотрудников

Отсутствие регламента может привести

- к хаосу и неразберихе
- сбою нормального рабочего процесса
- и как следствие – снижению финансовых показателей



Преимущества применения регламентов

Опыт показывает...

- **Инструмент управления корпоративной культурой**
 - ❖ призваны изменить поведение, сложившийся уклад и традиции, приучив всех искать ответы на возникшие вопросы там, где надо
- **Снижают напряженность**
 - ❖ при взаимодействии подразделений часто возникают конфликты, которые требуют вмешательства руководителя, если регламентов нет
- **Обеспечивают стабильность функционирования предприятия и устойчивость к изменениям**
 - ❖ содержат правила, сроки и критерии качества для выполнения операций
- **Высвобождают время руководства**
 - ❖ заменяют собой личные указания, способствуют делегированию полномочий
- **Снижают требования к сотрудникам и обеспечивают их заменяемость**
 - ❖ благодаря формализации процедур (значимые показатели для кадровых служб)



Преимущества применения регламентов

из практики....

Аудит документооборота предприятия часто выявляет такую ситуацию:

уровень риска в организационных процессах минимальный или умеренный (система управления функционирует стабильно)

при плохой организации документооборота (отсутствуют регламенты, нет формализованных процедур, зоны ответственности не закреплены)

Причина в ручном управлении

За

- руководитель дает прямые поручения сотрудникам, корректирует их работу – эффективный инструмент точечной корректировки

Против

- сотрудники имеют уникальные компетенции
- с уходом этих сотрудников уникальные знания теряются
- высокий порог вхождения для новых сотрудников



Методология регламентации процессов

Комплект нормативных документов

Изменения в типовые материалы не превышают **20%**

- положение о делопроизводстве
- положение о работе с распорядительными документами
- положение о договорной работе
- **положение о работе с локальными нормативными актами**
- положение о службе делопроизводства
- должностные инструкции
- серия приказов для запуска СЭД в эксплуатацию

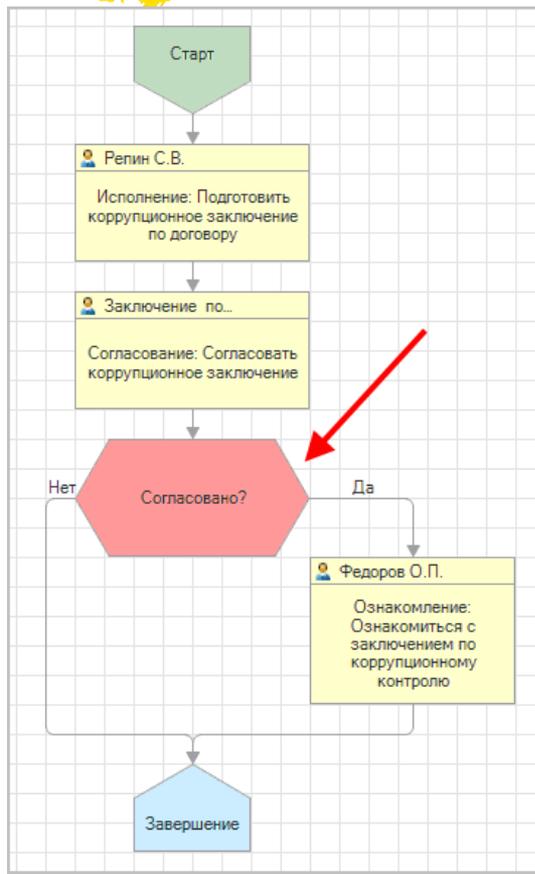




Методология регламентации процессов

Схемы комплексных процессов

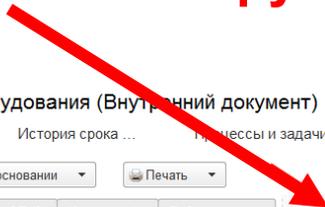
Маршруты комплексных процессов (и шаблонов процессов) можно настроить с помощью графических схем





Методология регламентации процессов

Бизнес-инструкции



Договор аренды оборудования (Внутренний документ)

Главное Журнал передачи История переписки История срока ... Процессы и задачи Трудозатраты Форум Еще...

Записать и закрыть Записать Создать на основании Печать Еще ?

Обзор Реквизиты Резолюции Визы (2) Связи (1) ЭП (3) Категории (1) Рабочая группа

ДОГОВОР АРЕНДЫ ОБОРУДОВАНИЯ № ____ от ____

Договор аренды оборудования

Сумма: 80 000,00 RUB
Срок действия: с 01.03.2014 по 01.03.2015

Наша организация: ООО "Меркурий Проект"
Подписал: Федоров О.П. (директор)
Подготовил: Николаев Д.А. (руководитель отдела снабжения)
E-mail: nikolaev@mercury-pro.ru

Корреспондент: ЗАО Клауст
Контакт: Сергеев О.П.

Палка: Договоры аренды
Грид: Общий
Вопрос: Договорная деятельность
Состояние: Согласован, Утвержден

Файлы (1)
Договор аренды оборудования

Создание договора нетиповой формы (шаблон)
Хранение: *укажите палку, в которой будут храниться документы.*
Договор нетиповой формы создается на основании документа, полученного от контрагента.
После закрытия карточки договора автоматически стартует процесс "Обработка договора нетиповой формы".
Для управления сроком действия договора:
• укажите дату начала и дату окончания действия договора или присвойте признак "Бессрочный" в карточке заключенного договора,
• заполните реквизит "Порядок продления".
Для учета суммы договора заполните поле "Сумма" в карточке договора.
Для привязки к договору сопутствующих документов, образующихся в период его действия, используйте команду "Создать на основании".
Контроль исполнения договорных обязательств осуществляется в рамках выполнения задач, поставленных исполнителем договора.
Для учета места хранения договора проставьте соответствующую отметку во вкладке "Хранение" карточки договора. Оригиналы заключенных договоров с приложениями и связанными документами хранятся в Договорном отделе.
Сведения о расторжении договора отразите в поле "Расторгнут" учетной карточки документа с указанием основания расторжения договора (дополнительное соглашение, решение суда и т. п.).

Создание договора типовой формы (шаблон)
Хранение: *укажите палку, в которой будут храниться документы.*
При создании договора из нужного шаблона файл документа будет частично заполнен необходимыми

- Бизнес-инструкции подсказывают сотруднику, какие действия и в каком порядке ему необходимо выполнить, чтобы правильно исполнить поручение
- При при открытии карточки внутреннего документа можно узнать о том, когда используется выбранный документ и как его составить
- При создании процесса инструкция подскажет, как правильно сформулировать его название, как изложить текст, напомним о необходимости указать срок



Методология регламентации процессов

Технологическая карта операции

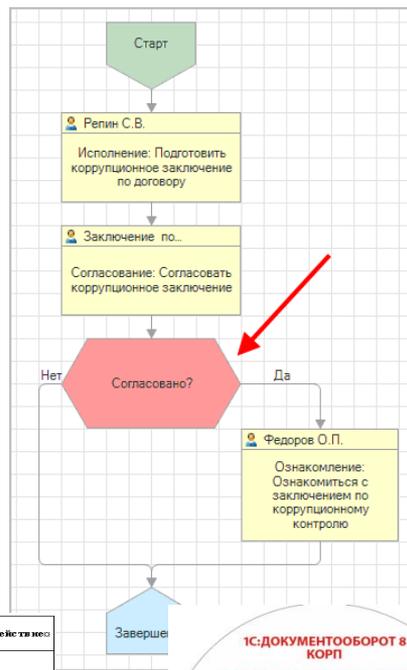
Представляет последовательность действий различных подразделений для решения конкретной задачи с указанием конкретных исполнителей, сроков выполнения работ, задействованных документов и взаимосвязей между подразделениями

№	Описание	Ответственное подразделение	Входящие документы	Исходящие документы	Подразделение, которому передаются документы	Следующее действие
Операция: Заголовок ¶ ⊗						
Нормативные документы: указываются нормативные документы, в соответствии с которыми устанавливается такой технологический процесс ¶ 1. Название документа, дата утверждения						
1. Этап операции						
1.1	Действие	⊗	⊗	⊗	⊗	1.2
1.2	Действие	⊗	⊗	⊗	⊗	2
2. Этап операции						
2.1	Действие	⊗	⊗	⊗	⊗	2.2
2.2	Действие	⊗	⊗	⊗	⊗	окончание процесса



Так нужны ли регламенты?

Регламенты нужны,
только надо научиться
их готовить 😊



№№	Описание	Ответственное подразделение	Выдающие документы	Исходные документы	Подразделение, которому передается документ	Следующее действие
Операция: "Заказовой"						
Нормативные документы: указываются нормативные документы, в соответствии с которыми устанавливается такой технологический процесс						
1. Название документа, дата утверждения						
1. Этап операции						
1.1а	Действует	□	□	□	□	1.2а
1.2а	Действует	□	□	□	□	2а
2. Этап операции						
2.1а	Действует	□	□	□	□	2.2а
2.2а	Действует	□	□	□	□	окончание процесса



7-я международная конференция
"Решения 1С для корпоративных клиентов"
8-14 июня 2017
Radisson Blu Resort & Congress Centre Sochi

Заявки на консалтинг и корпоративное обучение
направляйте руководителю направления консалтинга

Ульянцевой Софье

uly@1c.ru или doc@1c.ru

+7 (499) 976-02-52

<https://doconsult.1c.ru>