

УДК 004.9:005.1

РОЛЬ И МЕСТО ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ: ОТ УТИЛИТАРНОГО ИНСТРУМЕНТА К СТРАТЕГИЧЕСКОМУ АКТИВУ

¹А.В. Иванов, ²Е.И. Балдина

¹ Институт международных экономических связей, Москва

² Камышинский технологический институт (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Волгоградский государственный технический университет», Камышин, e-mail: polycha83@mail.ru

Аннотация. Экономика России в настоящее время динамично меняется благодаря цифровым технологиям. Электронный документооборот (ЭДО) уже стал необходимостью для эффективной работы любой организации, особенно в сфере ЖКХ. Для данной сферы типичен интенсивный документооборот с большим количеством документов различного типа: собственники, поставщики ресурсов, подрядчики, государственные органы – регулярно обмениваются документами. Для управляющих компаний переход к современному электронному документообороту является критическим фактором, определяющим операционную эффективность и конкурентоспособность организации. Для УК, которые работают с жильём премиум-класса, это вдвойне важно: скорость, качество сервиса и юридическая чистота документов напрямую влияют на конкурентные позиции компании, кроме того, в данной сфере предъявляются повышенные требования к прозрачности документопотоков.

Ключевые слова: электронный документооборот, цифровая трансформация, управляющая компания, конкурентоспособность, стратегический актив.

THE ROLE AND PLACE OF ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT IN THE OPERATIONS OF A MANAGEMENT COMPANY: FROM A UTILITARIAN TOOL TO A STRATEGIC ASSET

¹A.V. Ivanov, ²E.I. Baldina

¹ Institute of International Economic Relations, Moscow

² Kamyshin Technological Institute (Branch) of the Volgograd State Technical University, Kamyshin, e-mail: polycha83@mail.ru

Abstract. Russia's economy is currently undergoing dynamic changes driven by digital technologies. Electronic document management (EDM) has become essential for the efficient operation of any organization, particularly in the housing and utilities sector. This sector is characterized by high-volume document flows involving a wide variety of document types, with regular exchanges occurring between property owners, utility providers, contractors, and government agencies. For property management companies, the transition to modern electronic document management is a critical factor determining operational efficiency and organizational competitiveness. This is doubly important for property management companies operating in the premium residential sector: speed, service quality, and the legal integrity of documents directly impact a company's competitive standing; furthermore, this sector entails stringent requirements regarding the transparency of document workflows.

Keywords: Electronic document management, digital transformation, management company, competitiveness, strategic asset.

Дата поступления статьи в редакцию: 14.07.2026

Дата принятия статьи в печать: 02.09.2026

Введение

Внедрение системы электронного документооборота (СЭД) в управляющей компании (УК) следует рассматривать не как локальный ИТ-проект по автоматизации канцелярии, а как стратегическую инициативу, направленную на фундаментальную цифровую трансформацию ключевых бизнес-процессов и создание новой, технологичной операционной модели. В условиях высокой конкурентности рынка услуг ЖКХ, ужесточения регуляторных требований и роста ожиданий со стороны собственников помещений, эффективность и прозрачность внутренних процессов становятся критическими факторами стабильности и развития УК. ЭДО в этой пара-

дигме служит цифровым каркасом, обеспечивающим систематизацию, автоматизацию, контроль и аналитику всех информационных потоков организации.

Результаты исследования

Несмотря на относительную новизну области исследования, к настоящему моменту в России сформировался достаточно устойчивый понятийный, нормативный и методический аппарат в сфере электронного документооборота. Это создает необходимую основу для перехода от стихийной, бумажно-ориентированной работы с документами к проектированию и внедрению целостных, регламентированных, технологичных систем, способных стать драйвером эффективности и прозрачности для управляющих компаний.

Преимущества от внедрения СЭД носят комплексный характер и проявляются на операционном, тактическом и стратегическом уровнях.

В таблице 1 рассмотрены многоуровневые преимущества внедрения системы электронного документооборота в управляющей компании: на операционном, тактическом и стратегическом уровнях с указанием эффекта для УК.

Таблица 1

Многоуровневые преимущества внедрения СЭД в УК

№	Уровень	Преимущества	Эффект для УК
1	Операционный	Сокращение времени поиска, ликвидация потерь документов, автоматизация рутинных операций, контроль дисциплины.	Рост производительности труда линейного персонала и специалистов. Экономия рабочего времени.
2	Тактический	Экономия ресурсов (бумага, курьеры), ускорение бизнес-процессов, юридическая значимость, защита данных.	Снижение операционных затрат, ускорение платежей, минимизация правовых рисков и штрафов.
3	Стратегический	Единое информпространство, прозрачность управления, накопление знаний, база для аналитики, интеграция с ГИС ЖКХ.	Повышение конкурентоспособности, инвестиционной привлекательности, лояльности жильцов, качественный рост управления.

Операционные (непосредственные) преимущества:

1. **Радикальное сокращение временных затрат на поиск информации.** По данным исследований, сотрудник тратит в среднем до 30% времени на поиск нужных документов [1]. Централизованное, индексируемое хранилище СЭД с мощным поиском (в том числе полнотекстовым по содержанию сканов) сокращает это время до минут и секунд. Для УК, где часты запросы по истории взаимодействия с конкретной квартирой, подъездом или контрагентом, это имеет колоссальное значение.
2. **Ликвидация потерь и порчи документов.** Исчезают риски, связанные с физическим носителем: документ не может быть «взят на подпись» и потерян, испорчен водой или огнем, его нельзя случайно выбросить. Система обеспечивает постоянную доступность и сохранность.
3. **Автоматизация рутинных операций.** Автоматическая регистрация входящих документов (по штрих-кодам или шаблонам), маршрутизация на исполнение, рассылка уведомлений о приближении сроков, контроль этапов согласования - все это освобождает время административного персонала для более качественной, аналитической работы.
4. **Обеспечение исполнительской дисциплины.** Система становится «незаинтересованным контролером». Она автоматически отслеживает сроки исполнения поручений, задач и документов, информирует ответственных и их руководителей о просрочках, формирует отчеты о загрузке сотрудников и статистику по процессам.

Тактические (экономические и юридические) преимущества:

1. **Прямая экономия материальных ресурсов.** Значительное сокращение или полный отказ от расходов на бумагу, картриджи, печатную технику, папки, архивохранилища, курьерские и почтовые услуги для внутренней пересылки документов.
2. **Повышение скорости бизнес-процессов и, как следствие, оборачиваемости средств.** Электронное согласование договора с подрядчиком, занимавшее ранее неделю из-за физи-

ческого перемещения бумаги между кабинетами и филиалами, теперь занимает часы. Это ускоряет запуск работ, приемку услуг и проведение платежей.

3. Обеспечение юридической значимости и снижение правовых рисков. Использование квалифицированной электронной подписи (КЭП) придает документам (договорам, актам, протоколам) силу, равную бумажным с собственноручной подписью. Вся история действий с документом (кто, когда и что сделал) протоколируется и может быть использована в качестве доказательства в суде. Это критически важно для УК в спорных ситуациях с жильцами или поставщиками.
4. Повышение уровня информационной безопасности и защиты персональных данных. Детальное разграничение прав доступа (ролевая модель) гарантирует, что бухгалтер не увидит кадровые приказы, а рядовой сотрудник - договор с крупным подрядчиком. Шифрование данных при передаче и хранении, электронная подпись, аудит - все это позволяет УК соответствовать строгим требованиям Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных».

Стратегические преимущества и формирование новых возможностей:

1. Создание единого корпоративного информационного пространства. Для УК с распределенной структурой (удаленные офисы, аварийные службы, дворники) СЭД становится «виртуальным офисом», где все работают с единой, актуальной версией информации в реальном времени, независимо от географии.
2. Прозрачность и контролируемость деятельности для руководства и собственников. Руководство получает инструмент для оперативного мониторинга статуса всех ключевых процессов (сколько заявок в работе, какие договоры на согласовании, где есть просрочки), что позволяет принимать упреждающие управленческие решения.
3. Накопление и структуризация корпоративной памяти (KnowledgeManagement). Все документы, решения, прецеденты сохраняются в системе. Новый сотрудник или руководитель может быстро изучить историю вопроса. Это снижает зависимость от «уникальных» специалистов и повышает устойчивость компании.
4. Формирование основы для бизнес-аналитики и управленческого учета. Данные, накопленные в СЭД (типы обращений, сроки их решения, частота поломок по адресам, рейтинг подрядчиков), становятся сырьем для анализа. Это позволяет перейти от реагирования на проблемы к превентивному управлению: прогнозировать нагрузку, оптимизировать договорную работу, выявлять проблемные дома.
5. Подготовка к интеграции с экосистемой «Умный город» и ГИС ЖКХ. Современная СЭД с открытыми API становится интеграционным хабом, через который данные из систем диспетчеризации, показаний приборов учета, камер видеонаблюдения могут консолидироваться, документироваться и в автоматическом режиме передаваться в ГИС ЖКХ, выполняя требования законодательства.

Функционал современной СЭД должен быть настроен под специфику деятельности управляющей компании. Для этого необходимо рассмотреть ключевые процессы.

В таблице 2 представлено описание сквозной автоматизации ключевых процессов управляющей компании средствами СЭД, включая входные потоки, действия в системе и выходные результаты.

Таблица 2

Сквозная автоматизация ключевых процессов УК средствами СЭД [2]

№	Процесс	Входной поток	Действия в СЭД (Автоматизация)	Результат/Выходной поток
1	Обработка заявок жильцов	Звонок, e-mail, сообщение из ЛК	Консолидация каналов, маршрутизация исполнителю, контроль сроков (Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 №416 [3]), создание наряда.	Задание для техника/мастера, акт выполненных работ в ЛК жильца, аналитика по типам проблем.
2	Договорная работа	Проект договора, заявка на договор	Согласование с юристом, инженером, бухгалтером (ЭП). Контроль ключевых дат (напоминания). Хранение связанных доп. соглашений и актов.	Подписанный КЭП договор, полное электронное досье контрагента, своевременная пролонгация/расторжение.

продолжение табл. 2

окончание табл. 2				
№	Процесс	Входной поток	Действия в СЭД (Автоматизация)	Результат/Выходной поток
3	Внутренний документооборот	Проект приказа, распоряжения	Согласование по маршруту, коллективная работа, рассылка вступивших в силу документов.	Электронный приказ с визами, поручения ответственным с контролем исполнения.
4	Работа с официальной корреспонденцией	Входящее письмо (из госорганов, РСО)	Регистрация с входящим номером, фиксация срока ответа, создание проекта ответа на основе входящего.	Ответ подписанный КЭП, отправка ответа.

- Заявки жильцов.

Все каналы (телефон, почта, чат-бот, личный кабинет) интегрируются в единую систему. По ключевым словам, заявка автоматически идёт нужному специалисту (сантехнику, электрику). Система контролирует сроки из Постановления Правительства РФ от 15.05.2013 №416 [3]. На основе заявки формируется наряд, а после выполнения - акт, который отправляется жильцу на подпись. Аналитика по адресам и исполнителям помогает планировать ремонты.

- Договорная работа.

Единый реестр договоров: контрагент, предмет, сумма, срок, ответственный. Согласование происходит в электронном виде, визируется ЭП, все замечания фиксируются. Система формирует напоминания за 30, 14, 7 дней до окончания договора для своевременной пролонгации или расторжения. К каждому договору прикрепляются дополнительные соглашения, акты, переписка, судебные решения - полное досье [4].

- Внутренние документы.

Приказы, распоряжения, инструкции создаются по шаблонам, согласуются по маршрутам, после подписания рассылаются сотрудникам. Протоколы совещаний: электронная повестка, прикрепление материалов, решения фиксируются, и задачи автоматически ставятся ответственным с контролем.

- Официальная корреспонденция.

Письма от судов, прокуратуры, РСО регистрируются с входящим номером, фиксируется срок ответа. Проект ответа создаётся на основе входящего, согласуется, подписывается КЭП и отправляется (в том числе через СМЭВ).

В Таблице 3 приведены критерии выбора платформы СЭД для управляющей компании, сгруппированные по функциональным, технико-архитектурным и экономическим параметрам, а также ключевые вопросы для оценки.

Таблица 3

Критерии выбора платформы СЭД для УК

№	Группа критериев	Критерии	Вопросы для оценки
1	Функциональные	Интеграция с ГИС ЖКХ, адаптивность к процессам ЖКХ, мобильность, управление задачами.	Есть ли готовый коннектор к ГИС ЖКХ? Поддерживается ли иерархия «УК-Дом-Квартира»? Есть ли мобильное приложение для выездных сотрудников?
2	Технические и архитектурные	Модель развертывания (On-premise/Cloud), масштабируемость, открытость API.	Установка на свои серверы или аренда в облаке? Справится ли система с ростом документов? Есть ли API для интеграции с 1С, CRM, АСКУЭ?
3	Экономические	Совокупная стоимость, гибкость лицензирования.	Стоимость лицензий? Стоимость внедрения? Стоимость сопровождения?

1. Функциональные критерии:

- Готовность к интеграции с ГИС ЖКХ: наличие готового, сертифицированного коннектора или открытого API для обмена данными является обязательным требованием.
- Адаптивность к процессам ЖКХ: наличие типовых настроек для процессов «Обращение жильца», «Договор подряда», «Акт выполненных работ». Поддержка иерархической структуры «УК – Дом – Квартира» в карточках документов.

- Мобильность: наличие мобильного приложения или адаптивного веб-интерфейса для выездных сотрудников (техников, мастеров, участковых), которые должны видеть задания и отчитываться по ним прямо с объекта.
 - Управление задачами и поручениями: мощный планировщик с возможностью делегирования, контроля, учета трудозатрат.
2. Технические и архитектурные критерии:
- Модель развертывания: «On-premise» (установка на свои серверы) vs «Cloud/SaaS» (аренда в облаке). Для небольших УК облачная модель (SaaS) предпочтительнее из-за низких upfront-затрат, автоматических обновлений и отсутствия необходимости содержать свой ИТ-персонал.
 - Масштабируемость и производительность – способность внедренной системы работать с постоянно растущим объемом введенных документов и увеличением количества пользователей без потери скорости.
 - Открытость API – возможность интеграции не только с 1С, но и с CRM, сайтом УК.
3. Экономические критерии:
- Стоимость – нужно учитывать не только стоимость лицензий, но и затраты на внедрение, первоначальную настройку, обучение сотрудников, сопровождение ПО, обновление ПО, услуги хостинга и сертификаты ЭН на сотрудников.

Следует выделить систему «Directum», применение которой оправдано в крупных УК, с развитой ИТ-инфраструктурой. Но она требует детальной настройки под специфические бизнес-процессы, благодаря этому она позволяет реализовать сложные сценарии автоматизации.

Есть облачные сервисы – «Такском», «СБИС» и «Калуга-Астрал». Они особенно актуальны для небольших УК на начальном этапе. Однако они могут быть ограничены по настройке процессов и возможным интеграциям.

Важно отметить, что внедрение системы ЭДО не сводится только к выбору программного продукта. Как показывает практика – технологическая составляющая лишь часть успеха, ключевую роль играют организационные аспекты и вовлеченность всего персонала компании [5]. В связи с этим процесс внедрения СЭД должен включать следующие элементы:

Формирование прозрачной коммуникации целей и ожидаемого результата внедрения. Необходимо донести до руководства и подчиненных как система может упростить выполнение повседневных задач. Как она снизит объем рутинных операций и распределит ответственность более эффективно.

Поэтапное внедрение с использованием пилотных проектов. Начать следует с ограниченного числа процессов, например, обработки заявок, в рамках одного подразделения. С последующей корректировкой по результату внедрения и масштабированием на остальные подразделения.

Формирование внутренних центров компетенции. Необходимо в каждом подразделении назначить сотрудника, обладающего знаниями в цифровой сфере, который будет выполнять функции консультанта и оказывать поддержку коллегам по работе в процессе освоения системы.

Заключение

В итоге роль ЭДО в современной управляющей компании постепенно трансформируется: из чисто инструментальной она превращается в системообразующую. Грамотно подобранная и правильно внедренная система перестает быть просто местом хранения файлов и становится платформой для цифрового управления активами, для взаимодействия с жителями и для поддержания конкурентоспособности в новых условиях – в цифровой реальности жилищно-коммунального хозяйства.

Литература

1. Рыбалкина З.М. Документооборот и делопроизводство: практикум / З.М. Рыбалкина. Пенза: ПГУАС, 2014. 128 с. EDN: YKXAON
2. Дроздова И.В., Алиевская Н.В. Модель цифрового взаимодействия в сфере ЖКХ // Вестник гражданских инженеров. 2024. № 6 (107). С. 126-135. DOI: 10.23968/1999-5571-2024-21-6-126-135.
3. Постановление Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_146444 (дата обращения 10.07.2026).

4. Алтухова Н.Ф., Дзюбенко А.Л., Лосева В.В., Чечиков Ю.Б. Системы электронного документооборота: учебное пособие. М.: КноРус, 2027. 201 с. ISBN: 978-5-406-16686-4.

5. Ларин М.В., Суровцева Н.Г., Терентьева Е.В., Янковая В.Ф. Управление документами в цифровой экономике: организация, регламентация, реализация. М.: РГГУ, 2021. 242 с. ISBN: 978-5-7281-2968-4 EDN: MBUQDL.

