

В'ячеслав Кудлай

КЕРУВАННЯ ДОКУМЕНТАМИ НА ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ ІМПЛЕМЕНТАЦІЇ СТАНДАРТІВ ДСТУ ISO СЕРІЇ 30300

Розглянуто принципи організації системи керування документами підприємств на основі положень стандартів ДСТУ ISO серії 30300.

Стрімка інформатизація суспільства, розширення можливостей доступу до інформації та підвищення надійності її збереження та захисту є особливістю модерного суспільства. Зокрема, надійність є основоположним принципом для супроводу виробничих процесів підприємств. Популярною моделлю менеджменту стала система управління якістю на основі стандартів ISO 9000. Означена модель є універсальною. Так, приміром, екологічний менеджмент та керування документацією вважалися частиною загальної моделі системи управління якістю. З появою серії стандартів ISO 30300 «Інформація та документація. Системи керування документами» система керування документами (надалі – СКД) стає окремою системою менеджменту.

Питання впровадження СКД на підприємствах набуває все більшої актуальності в умовах глобалізації українського ринку товарів та послуг. Вітчизняні підприємства тільки починають переосмислювати документаційне забезпечення управління як системну форму менеджменту. Її основу складає документальна комунікація, що є однією з підсистем соціальної комунікації. Питання оперативної, економічної та якісної організації СКД підприємств в умовах інформатизації суспільства досі залишається малодослідженим.

Імплементация стандартів систем управління якістю в контексті ділових процесів розглядається в наукових студіях М. В. Малікової, В. І. Потьомкіна, М. В. Самсонової, А. М. Сокової.

Українські підприємства стикаються з ситуацією, коли документальні комунікації та, зокрема, робочі процеси служб діловодства регламентуються як стандартами якості, так і стандартами СКД.

З'ясування зв'язку між СКД та діловодством у структурі соціально-комунікативної діяльності підприємства є пріоритетним питанням для впорядкування практики роботи фахівців-документознавців. Такий зв'язок можна вважати прямим, адже соціально-комунікативна діяльність підприємства складається з підтримки комунікацій на глобальному та локальному рівнях. Глобальна комунікація підприємства опосередковується зв'язками «знання-інформація» на основі корпоративних ЗМІ, а локальна комунікація – зв'язками «знання-документ» (інформаційно-пошукова система підприємства, служба діловодства).

Документи підприємства перебувають в обігу разом з іншими документно-інформаційними ресурсами у комунікаційному середовищі підприємства. Сукупність взаємопов'язаних документів утворюють систему документації¹. Так, на підприємствах існують системи організаційно-розпорядчої, фінансової, звітно-статистичної, планової, торговельної, нормативно-технічної та іншої документації.

Роботу з підвищення якості продукції і послуг, навчання персоналу можна вважати різновидом локальної комунікації. Така діяльність обов'язково регламентується відповідними документами, які погоджуються з вимогами національних стандартів якості. Ці вимоги закріплені у статті 9 Закону України від 15 січня 2015 року «Про технічні регламенти та оцінку відповідності»².

Налагодженості у комунікативному менеджменті підприємства сприяє моніторинг пріоритетних аспектів документаційного забезпечення управління. Варто приділяти особливу увагу системі нормативно-технічної документації. Комплекс нормативно-технічних вимог до продукції та послуг підприємства визначається системою управління якістю, яка має постійно підтримуватись у актуальному стані відповідно до стандартів ДСТУ та ISO.

Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) є розробником стандартів системи управління якістю. Членом ISO є державне підприємство «УкрНДНЦ».

Безпосередньою організацією документальних комунікацій в межах установи займається служба діловодства, проте створення ділових стандартів підприємства є прерогативою служби стандартизації.

Документування вимог до якості продукції й послуг повністю відповідає функціям традиційного діловодства. Питання полягає у визначенні назви цього виду діловодства та системи документації. Це може бути підсистема документації з якості.

Система якості регулюється вимогами організаційно-розпорядчих документів, пов'язаних з управлінням, розробкою та функціонуванням самої системи управління якістю. Так, встановлюються обов'язки та повноваження посадових осіб у сфері розробки, впровадження та ведення системи якості; розробляються технологічні інструкції, посадові інструкції, положення, методичні рекомендації, нормативні документи; акти, договори, протоколи погоджувальних нарад, конкурсних комісій тощо.

Окрему групу документів у системі якості складають документи служби кадрів, що фіксують прийом, переміщення та звільнення працівників, їх заохочення, стягнення, атестацію.

Державна архівна служба України (Укрдержархів) встановлює вимоги до документів і умов їх зберігання та знищення.

«Переліком типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів»³ визначено строки зберігання документів.

На підприємстві може діяти єдиний орган для роботи з документацією, зокрема, це може бути служба документації, управління документації та інформації, департамент документальних комунікацій або підрозділ під іншою назвою, до складу якого ввійде діловодство, архів управлінських документів, підрозділ інформаційного забезпечення впровадження автоматизованих

технологій, підрозділ з розробки стандартів організації з різних груп документації. Встановлювати вимоги до кадрових документів також може єдиний орган керування документацією в системі управління якістю підприємств.

Вдосконаленню документаційного забезпечення управління на підприємстві сприяє запровадження СКД за вимогами стандартів ДСТУ ISO серії 30300⁴.

До виокремлення СКД зі структури системи управління якістю проблемним питанням залишалось співвідношення ISO 15489-1:2001 і стандартів ISO серії 9000. Зокрема, відкритою залишалась проблема «ієрархії» означених стандартів. ISO 15489-1:2001 не пропонує конкретних інструкцій щодо взаємодії з іншими системами керування. ISO серії 9000 виявилися «вищими», тому що ISO 15489-1:2001 не позиціонується міжнародною організацією в якості стандарту, що виділяє окрему систему керування, аналогічну системам керування навколишнім середовищем, охороною праці, захистом інформації та іншим системам керування. Тож під час впровадження стандартів ISO серії 9000 базовою ланкою у вирішенні питань галузі керування документаційними процесами в організаціях стала не служба документаційного забезпечення управління, а служба якості, що не сприяло прийняттю якісних управлінських рішень⁵.

В нашій країні в 2015 році прийнято стандарти ДСТУ ISO серії 30300, що сприятиме врегулюванню вищезазначених проблем. Стандарти ДСТУ ISO серії 30300 виділяють керування документаційними процесами в окрему систему, поряд з іншими системами управління, визначаючи стратегічні напрями документування, організації роботи з документами.

ДСТУ ISO 30300:2015 та ДСТУ ISO 30301:2015 є перекладами частини серії міжнародних стандартів під загальною назвою «Інформація та документація. Системи керування документами» (ISO 30300 «Інформація та документація. Системи керування документами. Основні положення і словник

термінів», ISO 30301 «Інформація та документація. Системи керування документами. Вимоги»).

ДСТУ ISO 30300:2015 визначає термінологію для стандартів серії, а також цілі та переваги СКД. ДСТУ ISO 30301:2015 встановлює вимоги до СКД, виконання яких підтверджує здатність підприємства створювати документи та управляти ними протягом необхідного періоду часу.

Принципи керування документами та контролю над процесами створення, обігу, зберігання та знищення документів мають бути чітко спланованими, впровадженими та перевіреними для встановлення відповідності до вимог політики, цілей і директив у межах СКД. Для цього необхідно визначити, як керування документаційними процесами та їх контролювання узгоджуються з системами документації, та як документація узгоджується з усіма системами управління в контексті їх аналізу в якості доказів результативності менеджменту підприємства.

Використання зворотного зв'язку під час роботи з документами СКД та засобами управління ними обумовлює виникнення нових організаційних заходів, зокрема, у формі нових продуктів або послуг. За ДСТУ ISO 30300:2015 документи використовуються для відслідковування стану функціонування систем керування і для визначення того, наскільки ці системи та їх діяльність відповідає вимогам підприємства⁶. Таким чином, СКД встановлює вимоги до всіх систем управління.

За результатами аналізу робочих процесів організація одержує адекватну інформацію про систему управління. Документи разом з іншими інформаційними ресурсами формують інтелектуальний капітал, отже, вони є активом підприємства.

СКД застосовується для систематичного управління інформацією, документами про підприємницьку діяльність. Документи СКД підтримуватимуть поточні управлінські рішення та подальшу стратегію діяльності, а також забезпечуватимуть підзвітність зацікавлених сторін.

Ціллю СКД є системне, підконтрольне створення і керування документами для: ефективного надання послуг; дотримання законодавчих, нормативних вимог та підзвітності; оптимізації процесу прийняття рішень, оперативності їх узгодження і стабільності організації; сприяння ефективної роботи організації в умовах стихійного лиха; забезпечення захисту та підтримки у судових розглядах; захисту інтересів організації та прав співробітників, клієнтів тощо; підтримки наукових досліджень і розробок; підтримки рекламних комунікацій підприємства; формування корпоративної культури діловодства та соціальної відповідальності.

Ефективність досягнення мети документування залежить від якості керування документами, яка в умовах СКД стає надійною, достовірною, цілісною та придатною для задоволення комунікативних потреб підприємства, його партнерів та клієнтів.

Питання про застосування процесного підходу в межах СКД залишається відкритим. ISO 15489-1:2001 пропонує перелік процесів керування документами та дає їм коротку характеристику. На практиці цього виявляється недостатньо, що підтверджується численними прикладами застосування підприємствами різних підходів щодо виокремлення процесів⁷.

Процесний підхід до СКД наголошує на важливості: визначення вимог документування підприємницької діяльності; впровадження та оперування засобами контролю для керування ризиками в контексті документаційного забезпечення підприємства; моніторингу та аналізу продуктивності та ефективності СКД; постійного удосконалення на основі об'єктивного оцінювання.

СКД враховує вимоги до керування документацією та очікування зацікавлених сторін, а також забезпечує на виході створення документів, що задовольняють наявні вимоги і очікування⁸.

ДСТУ ISO 30301:2015 розкриває вимоги, що забезпечують ефективність СКД. Так, стандартом встановлена вимога до визначення підприємством сфери поширення СКД, що обов'язково документується.

СКД поширюється на всю діяльність установи, окремі види діяльності, конкретні підрозділи підприємства, або на одну чи декілька функцій діяльності підприємств-партнерів.

В процесі впровадження СКД враховується важливість комунікаційних заходів. Підприємство встановлює, запроваджує, документує і дотримується правил щодо стратегії, цілей та безпосереднього здійснення внутрішніх комунікативних актів в межах СКД. Внутрішні комунікації для ефективного застосування СКД мають враховувати встановлені настанови, оперативні процедури та засади доступу до документації.

Рішення щодо доцільності забезпечення комунікацій в СКД з іншими суб'єктами за наявності спільних бізнес-процесів приймається безпосередньо підприємством. За умови прийняття такого рішення створюються спільні засоби зв'язку. Від рівня взаємодії із зовнішніми сторонами залежить обрання певної форми обміну інформацією про настанови та цілі СКД.

Документація СКД за призначенням може поділятися на загальну та регулятивну⁹.

Підприємство має документувати свою СКД, отже, передбачається ведення санкціонованих настанов щодо: сфери застосування СКД; політики та цілей; взаємозалежності та взаємозв'язку між СКД та іншими системами управління на підприємстві; задокументованих процедур, ведення яких вимагає стандарт ДСТУ ISO 30301:2015; документації, яку визначає підприємство для забезпечення результативного планування, функціонування та управління процесами СКД.

Забезпечення керованості документації є однією з ключових вимог СКД. Регулятивна документація в СКД представлена задокументованими процедурами, що визначають необхідні засоби керування для: підтвердження відповідності до вимог СКД документації, що подається на затвердження; перегляду, оновлення та перезатвердження документації; забезпечення визначення змін та статусу поточного перегляду документів; забезпечення доступу до актуальних версій службових документів; забезпечення чіткої та

оперативної ідентифікації документації для персоналу; забезпечення ідентифікації документації зовнішнього походження та контролю за подальшим її розповсюдженням; запобігання ненавмисному застосуванню застарілих документів, які зберігаються до запитання¹⁰.

Систематичний, безперервний перегляд ефективності СКД забезпечується застосуванням політики, цілей, результатів аудиту, аналізу інформації, коригувальних та попереджувальних заходів, удосконалення управлінських методів у сфері документування.

Проаналізувавши положення ДСТУ ISO 30300:2015 та ДСТУ ISO 30301:2015, можна констатувати, що: принципи процесного підходу, викладені в стандартах ISO серії 30300, не суперечать положенням ISO серії 9000, проте залишається нагальною потреба у конкретизації застосування процесного підходу в СКД; термінологія, що застосовується у стандартах ISO серії 30300 щодо опису процесів у рамках СКД в перспективі може бути уточненою та доповненою (зокрема, відсутні визначення базових термінів, що становлять основу концепції процесного підходу, таких як «процес керування документацією», «власник процесу керування документацією», «ресурси процесу керування документацією»); стандарти ISO серії 30300 містять приблизний перелік документних процесів і дають їм коротку характеристику, проте застосування на практиці процесного підходу вимагає конкретних методів і розробленої методології щодо виокремлення та описування процесів у межах СКД із застосуванням блок-схем для наочного представлення кожного процесу; згідно з ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» для результативного функціонування організація має визначити та здійснювати управління численними взаємозалежними і взаємодіючими процесами (часто вихід одного процесу є безпосереднім входом наступного)¹¹. У стандартах ДСТУ ISO 30300:2015 та ДСТУ ISO 30301:2015 не запропоновано шляхи взаємодії документних процесів з іншими процесами організації, тож у межах розглянутої серії

стандартів доцільно розробити окремий стандарт, об'єктом аналізу якого повинні стати всі процеси СКД.

The article explores the principles of corporate management systems for records in the quality management system. The role of standards ISO 30300 for records management and quality management systems is outlined.

¹ Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732:2004. – На заміну ДСТУ 2732-94. Введ. 01.06.2005. – К. : Держспоживстандарт України, 2005. – 32 с.

² Про технічні регламенти та оцінку відповідності [Електронний ресурс]: Закон України від 15.01.2015 № 124-VIII / Верховна Рада України. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19>.

³ Перелік типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів : затверджено Наказом Мін'юст України 12.04.2012 № 578/5 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/file/text/7/f377025n17.zip>.

⁴ Інформація та документація. Системи керування документами. Основні положення і словник термінів (ISO 30300:2011, IDT): ДСТУ ISO 30300:2015. – Чинний від 01.01.2017. – К., 2015. – 24 с.

⁵ Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Ч. 1. Основні положення (ISO 15489-1:2001, MOD): ДСТУ 4423-1:2005. – Чинний від 01.04.2007. – К.: Держспоживстандарт України, 2007. – 28 с.

⁶ Інформація та документація. Системи керування документами. Основні положення і словник термінів (ISO 30300:2011, IDT): ДСТУ ISO 30300:2015. – Чинний від 01.01.2017. – К., 2015. – С. 2.

⁷ Заика И. Т. Документирование системы менеджмента качества : учеб. пос. / И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. – М. : КНОРУС, 2010. – С. 125.

⁸ Інформація та документація. Системи керування документами. Основні положення і словник термінів (ISO 30300:2011, IDT): ДСТУ ISO 30300:2015. – Чинний від 01.01.2017. – К., 2015. – С. 6.

⁹ Інформація та документація. Системи керування документами. Вимоги (ISO 30301:2011, IDT): ДСТУ ISO 30301:2015. – Чинний від 01.01.2016. – К., 2015. – С. 7.

¹⁰ Інформація та документація. Системи керування документами. Вимоги (ISO 30301:2011, IDT): ДСТУ ISO 30301:2015. – Чинний від 01.01.2016. – К., 2015. – С. 8.

¹¹ Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2015, IDT): ДСТУ ISO 9000:2015. – Чинний від 01.07.2016. – К., 2015. – 50 с.