

**В'ячеслав Кудлай**

## **КЕРУВАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА**

*Розглянуто проблему керування документаційними процесами в системі управління якістю підприємств. Визначено роль стандартів ISO серії 30300 для організації діловодства та системи управління якістю підприємства.*

Проблема керування документаційними процесами систем якості на підприємствах з кожним днем набуває все більшої актуальності. Традиції керування документацією на українських підприємствах тільки починають формуватись як системна форма діяльності. Її основу складають документальні комунікації. Актуальність означеної проблеми визначається тим, що питання оперативного, економічного та якісного керування документацією системи якості підприємств в умовах інформатизації глобального суспільства залишається недостатньо вивченим.

Технологія організації керування документаційними процесами в системі якості розглядається у наукових працях В. І. Звоннікова, М. В. Малікової, В. І. Потьомкіна, М. В. Самсонової та А. М. Сокової. Однак, в українській науці бракує публікацій, в яких розглядається документаційне забезпечення системи управління якістю як процес соціально-комунікаційної діяльності підприємств.

Сьогодні на вітчизняних підприємствах документальні комунікації та, зокрема, діяльність служб діловодства регламентується стандартами системи управління якістю.

Зазначимо, що аналіз проблеми з'ясування зв'язку між системою управління якістю та документаційним забезпеченням у структурі соціально-комунікаційної діяльності підприємства є важливим завданням. Такий зв'язок можна вважати прямим, оскільки комунікаційна діяльність підприємства складається з підтримки зовнішніх та внутрішніх комунікацій.

Кожний документ підприємства функціонує разом з іншими документами у комплексі матеріальних, субстанційно-змістовних, технологічних, організаційних умов комунікаційної взаємодії, тобто у комунікаційному середовищі підприємства. Сукупність взаємопов'язаних документів, що застосовуються у певній сфері чи галузі, утворюють систему документації<sup>1</sup>.

Виділяють системи організаційно-розпорядчої, фінансової, звітно-статистичної, планової, торговельної, нормативно-технічної та іншої документації.

Для досягнення чіткості та налагодженості у комунікативному менеджменті підприємства важливо виявити пріоритетні завдання керування документаційними процесами, серед яких ключовим є побудова система нормативно-технічної документації. Комплекс нормативно-технічних вимог до продукції та послуг підприємства визначається системою управління якістю.

Стандарти системи якості України поширюються на системи якості підприємств незалежно від їх форми власності. Як свідчить практика, працівники сфери діловодства постійно стикаються з тим, що правила організації документообігу на підприємствах являють собою частину системи якості на основі стандартів ISO серії 9000.

Система документації з якості, як і всіляка інша документальна система, будується відповідно до функцій і завдань підприємства, тобто згідно із завданнями керівництва у системі управління. ДСТУ ISO 9001:2009 допомагає визначити масштаби і глибину документованості системи управління якістю (надалі – СУЯ) організації.

Метою підходу до документування, викладеного в стандарті ДСТУ ISO 9001:2009, є передача змісту та послідовності дій персоналу, що виконує в рамках покладених на нього функціональних обов'язків роботу, яка впливає на якість внутрішніх процесів, вироблених продуктів і послуг. Таким чином, документація СУЯ враховує горизонтальні та вертикальні зв'язки підрозділів і посадових осіб і перетворює їх у внутрішні правила з планування, адміністрування та ресурсного забезпечення внутрішніх процесів і робіт.

Рівні управління організацією і їх реалізація у вигляді організаційної структури в контексті стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 інтегруються у внутрішні процеси, що неминуче відбуваються на всіх рівнях управління. Кожному рівню управління відповідають документи СУЯ певного призначення.

Усі параметри СУЯ у відповідності зі стандартами ISO підлягають обов'язковому документуванню. Сутність документування формулює ДСТУ ISO 9000:2007: наявність документації на процедури якості свідчить про те, що процес визначений, процедури затверджені й перебувають під контролем; а також про те, у якому напрямку провадити навчання персоналу<sup>2</sup>.

ДСТУ ISO 9001:2009 у розділі 4.2.3 «Контроль документів» встановлює використання документів на будь-якому електронному чи паперовому носії і визначає завдання керування документацією в СУЯ. Керування документацією охоплює у собі: перевірку документів на адекватність до їхнього випуску; аналіз і актуалізацію в міру необхідності та перезатвердження документів; ідентифікацію змін і статусу перегляду документів; забезпечення наявності

діючих версій документів у місцях їх застосування; підтримку чіткості тексту документів і простоти їх ідентифікації; ідентифікацію документів зовнішнього походження; запобігання ненавмисного використання застарілих документів і застосування відповідної ідентифікації таких документів<sup>3</sup>.

Керування документацією, згідно ДСТУ ISO 9001:2009, передбачає обов'язковий розгляд, аналіз документів і даних «на предмет їх адекватності» і затвердження до випуску. Передбачається обов'язкова розробка на нормативному рівні процедури керування документацією, включаючи процедуру перегляду і внесення змін, щоб запобігти використанню недіючих і застарілих документів.

З означеного можна зробити висновок про принциповий збіг вимог до керування документацією в СУЯ та вітчизняних розробок в галузі діловодства.

У документах з управління якістю реєструються всі дані про якість продукції, послуг. Документ, таким чином, виконує функцію дотримання заданих вимог до виробництва методом фіксації технологічних процесів, системи спостереження і контролю, забезпечення відповідальності. Тобто, ці функції близькі до завдань традиційного діловодства.

Традиційно організацією документальних комунікацій, документування діяльності організації займається служба діловодства. Питаннями діловодства також займається служба стандартизації. Зокрема, ця служба зобов'язана наглядати за відповідністю до державних стандартів правил оформлення службових документів.

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

СУЯ передбачає і високу якість документів. Вимоги до оформлення їх реквізитів установлені ДСТУ 4163-2003<sup>4</sup>. На кожному документі для надання йому юридичної сили повинні бути оформлені визначені стандартом реквізити, що фіксується в організаціях-учасниках розроблення вимог до якості продукції або послуг<sup>5</sup>.

У системі якості безпосередньо задіяна група організаційно-розпорядчих документів, пов'язаних з управлінням, розробкою та функціонуванням самої СУЯ.

Важливою групою документів СУЯ є документи служби кадрів, що фіксують прийом, переміщення та звільнення працівників, їх атестацію, службові відрядження, заохочення, стягнення тощо.

Як зазначає А. М. Сокова, СУЯ передбачає ряд обов'язкових діловодних операцій: реєстрацію та облік документів системи якості, організацію їх

оперативного і підготовку до архівного зберігання та пошуку, забезпечення контролю виконання документів, знищення та вилучення застарілої документації. При зберіганні документів установа має додержуватись заходів, що виключають їх псування або втрату<sup>6</sup>.

Перераховані вимоги до документів і умов їх зберігання та знищення перебувають у сфері повноважень Державної архівної служби України та детально відпрацьовані в нормативно-методичних рекомендаціях галузі діловодства та архівної справи.

Строки зберігання документів встановлюються «Переліком типових документів, що створюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів». Друга частина переліку, зокрема, розділ 5.1 містить найменування документів СУЯ та строки їх зберігання за номенклатурою справ<sup>7</sup>.

Порядок зберігання та знищення документів регламентується «Правилами роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій», а також «Типовою інструкцією з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді Міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади».

Отже, системами управління якістю на підприємствах займаються служби стандартизації, оскільки системи якості базуються на стандартах. Водночас, в організаціях, установах та на підприємствах традиційно діють служби діловодства, кадрів та архів, які мають значний нормативно-методичний досвід роботи з документами, напрацювали вимоги до оформлення документів, їх зберігання, пошуку, установили терміни збереження та механізми їх знищення.

У внутрішніх комунікаціях підприємства недоцільно відокремлювати документи СУЯ від загального документного масиву. В той же час недоцільно доручати розробку правил роботи з документами службам стандартизації, які не мають достатнього досвіду в організації діловодства установ.

На підприємстві має діяти єдиний орган для роботи з документацією. Встановлення вимог до кадрових документів за рішенням підприємства також може здійснювати єдиний орган керування документацією в СУЯ підприємств.

Найнагальнішим, на наш погляд, кроком з покращення документаційного забезпечення СУЯ підприємства є запровадження системи керування документаційними процесами за МС ISO серії 30300<sup>8</sup>.

Важливою проблемою в рамках документування СУЯ є співвідношення ISO 15489-1:2001 і стандартів ISO серії 9000. Під час аналізу цих стандартів основним є питання їх «ієрархії». ISO 15489-1:2001 не пропонує чітких шляхів взаємодії з іншими системами керування. На практиці стандарти ISO серії 9000

виявилися «вищими», тому що ISO 15489-1:2001 не позиціонується в якості стандарту, що виділяє окрему систему керування, аналогічну системам керування навколишнім середовищем, охороною праці, захистом інформації та іншим системам керування. Таким станом справ пояснюються причини того, що під час впровадження стандартів ISO серії 9000 базовою ланкою у вирішенні питань галузі керування документаційними процесами в організаціях стала не служба діловодства, а служба якості, що не найкращим чином відбилася на якості прийнятих рішень у досліджуваній галузі<sup>9</sup>.

Розробка стандартів ISO серії 30300 зазначене питання врегулює. Стандарти ISO серії 30300 виділяють керування документаційними процесами в окрему систему, поряд з іншими системами управління, визначаючи стратегічні напрями документування, організації роботи з документами<sup>10</sup>.

ISO 30300:2011 та ISO 30301:2011 є частиною серії міжнародних стандартів під загальною назвою «Інформація і документація. Системи керування документацією».

ISO 30300 визначає термінологію для стандартів серії, а також цілі та переваги системи керування документаційними процесами (надалі СКДП). ISO 30301 встановлює вимоги до СКДП, виконання яких підтверджує здатність підприємства створювати документи та управляти ними протягом необхідного періоду часу.

У межах СКДП, засади керування документаційними процесами та їх контролювання мають бути чітко спланованими, впровадженими та перевіренними, щоб була відповідність до вимог політики, цілей і директив. Для цього необхідно визначити, як керування документаційними процесами та їх контролювання узгоджуються з системами документації, і як документація узгоджується з усіма системами управління для їх аналізу в якості доказів результативності.

Документи СКДП і засоби управління ними з використанням зворотного зв'язку забезпечують виникнення нових організаційних заходів, таких як розробка нових продуктів або послуг. За стандартом ISO 30300:2011 документи також використовуються для моніторингу функціонування систем керування і для визначення того, наскільки добре ці системи та їх діяльність відповідають вимогам підприємства<sup>11</sup>. Отже, СКДП керує вимогами до всіх систем управління.

Метою реалізації СКДП 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.

Для розгортання СКДП підприємство встановлює свою власну політику керування документаційними процесами та цілі, адаптовані до контексту діяльності підприємства. Реалізація СКДП забезпечує створення документів і керування ними для підтримки потреб організації і суспільства, настільки довго, наскільки існує потреба у задокументованій інформації.

Після прийняття ISO 15489-1:2001 актуальним залишається питання про застосування процесного підходу в межах СКДП. ISO 15489-1:2001 пропонує перелік процесів керування документацією та дає їм коротку характеристику<sup>12</sup>. На практиці цього виявилось замало. Про це свідчать численні приклади організацій, що відображають різні підходи щодо виділення процесів<sup>13</sup>.

У стандарті ISO 30301:2011 деталізуються вимоги, що забезпечують ефективність СКДП. Стандартом, наприклад, закріплюється вимога до визначення підприємством сфери поширення СКДП, що обов'язково документується.

Для запровадження СКДП враховується важливість комунікаційних заходів. Підприємство встановлює, запроваджує, документує і дотримується правил щодо здійснення внутрішніх комунікацій стосовно власної СКДП, її стратегії та цілей. Внутрішні комунікації для ефективного застосування СКДП мають враховувати встановлені настанови, оперативні процедури та засади доступу до документації.

Підприємство обов'язково приймає рішення щодо доцільності забезпечення комунікацій в СКДП з іншими суб'єктами за наявності спільних бізнес-процесів. За умови прийняття рішення про встановлення комунікацій між підприємствами створюються спільні засоби зв'язку. В залежності від рівня взаємодії із зовнішніми сторонами, комунікація може бути у формі обміну інформацією про настанови та цілі СКДП або документацією щодо конкретних технологічних процесів.

Оскільки підприємство має документувати свою СКДП, то передбачається ведення санкціонованих настанов щодо: а) сфери застосування СКДП; б) політики та цілей; в) взаємозалежності та взаємозв'язку між СКДП та іншими системами управління на підприємстві; г) задокументованих процедур, ведення яких вимагає стандарт ISO 30301:2011; д) документації, яку визначає підприємство для забезпечення результативного планування, функціонування та управління процесами СКДП<sup>14</sup>.

Однією з умов СКДП є забезпечення керованості документації. Регулятивна документація в СКДП представлена задокументованими процедурами, що визначають необхідні засоби керування для: підтвердження відповідності до вимог СКДП 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; д) забезпечення чіткої та оперативної ідентифікації документації для персоналу тощо<sup>15</sup>.

Констатуємо, що в стандартах ISO серії 30300 процесний підхід щодо СКДП відображений недостатньо детально. Це свідчить про необхідність подальшої роботи над стандартами ISO серії 30300 з можливою розробкою окремого стандарту, об'єктом розгляду якого мають стати процеси, що є невід'ємними елементами СКДП.

Розгляд основних питань стандартизації галузі керування документацією, а також аналіз стандартів ISO серії 30300, дозволяють зробити висновки. По-перше, прийняття стандартів ISO серії 30300 має важливе значення для галузі керування документацією, тому що вони виводять її розвиток на новий рівень, розширюючи об'єкт стандартизації: не керування документацією як в ISO 15489-1:2001, а керування організацією з погляду на документацію. Однак стандарти ISO серії 30300 не конкретизують принципи безпосередньо стосовно СКДП, використовуючи загальні норми, закріплені в стандартах ISO 9000, а також застосовуючи непослідовну термінологію. Це свідчить про необхідність подальшого розкриття характеристик об'єкта стандартизації на міжнародному рівні, а також створює умови для розробки додаткових методичних документів на національному рівні.

Наявність СУЯ та СКДП дозволяє підприємствам у глобальних масштабах здійснювати комерційні комунікації мережевими засобами, в тому числі, в онлайн-режимі обговорювати, погоджувати та затверджувати необхідну комерційну документацію

Отже, керування документаційними процесами СУЯ відіграє важливу роль у формуванні дієвого комунікаційного простору підприємства. Результати подальших досліджень розглянутої проблеми допоможуть підприємствам отримати конкурентні переваги на світовому ринку.

*This article explores the 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.*

- 
- <sup>1</sup> Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять: ДСТУ 2732:2004. – На заміну ДСТУ 2732-94. Введ. 01.06.2005. – К. : Держспоживстандарт України, 2005. – С.8.
- <sup>2</sup> Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с.
- <sup>3</sup> Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності (ISO 9004:2009, IDT): ДСТУ ISO 9004:2009. – К.: Держспоживстандарт України, 2010. – 61 с.
- <sup>4</sup> Information and documentation. Management systems for records. Fundamentals and vocabulary: ISO 30300:2011. – Published 09.11.2011. – Sydney, 2011. – 24 p.
- <sup>5</sup> Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді Міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України № 1242-2011-п від 30.11.2011. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1242-2011-%D0%BF>
- <sup>6</sup> Сокова А. Н. Система управления качеством и система документации / А. Н. Сокова // Служба кадров. – 2003. – № 8. – С. 55-58.
- <sup>7</sup> Перелік типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів / Г.В. Портнов, С. В. Сельченкова, В. П. Ляхоцький; І. Б. Матяш. – К. : ГАУ при КМУ, УДНДІАСД. – 1998. – 256 с.
- <sup>8</sup> Information and documentation. Management systems for records. Fundamentals and vocabulary: ISO 30300:2011. – Published 09.11.2011. – Sydney, 2011. – 24 p.
- <sup>9</sup> 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.
- <sup>10</sup> Information and documentation. Management systems for records. Fundamentals and vocabulary: ISO 30300:2011. – Published 09.11.2011. – Sydney, 2011. – 24 p.
- <sup>11</sup> Там само. – С. 2.
- <sup>12</sup> 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.
- <sup>13</sup> Заика И. Т. Документирование системы менеджмента качества : учебное пособие / И. Т. Заика, Н. И. Гительсон. – М. : КНОРУС, 2010. – 192 с.
- <sup>14</sup> Information and documentation. Management systems for records. Requirements: ISO 30301:2011. – Published 09.11.2011. – Sydney, 2011. – P. 7.
- <sup>15</sup> Там само. – С.8.