

СИСТЕМА КЕРУВАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ФОРМ КОМУНІКАЦІЇ

Проаналізовано наукові принципи та практичні засади організації системи керування документаційними процесами на сучасному підприємстві на основі положень стандартів ISO серії 30300.

Ключові слова: система керування документаційними процесами, комунікація, керування документацією, система, управління якістю, документ, підприємство.

Специфіка розвитку сучасного суспільства полягає у стрімкому зростанні рівня інформатизації суспільства, прагненні збалансувати можливості доступу до інформації, забезпеченні надійності її збереження та захисту. Саме надійність є фундаментальним принципом, що має супроводжувати всі елементи виробничого процесу підприємства. Однією з найнадійніших моделей управління діяльністю вважається система управління якістю на основі стандартів ISO 9000. Як перевагою, так і недоліком можна назвати загальність цієї моделі, наприклад: екологічний менеджмент та керування документацією донедавна були лише її другорядними елементами. У 2011 році ситуація змінилась з появою нової серії стандартів ISO 30301 «Інформація і документація. Системи керування документацією», за якими з системи управління якістю виділяється система керування документаційними процесами (надалі – СКДП).

Проблема розгортання СКДП на підприємствах в умовах формування інформаційного суспільства з кожним днем набуває все більшого значення. Культура документаційного забезпечення управління на українських підприємствах тільки починає складатися як системна форма діяльності. Її основу складає документальна комунікація, що є однією з підсистем соціальної комунікації. Актуальність означеної проблеми визначається тим, що питання оперативної, економічної та якісної організації СКДП підприємств в умовах поширення електронної форми комунікації у глобальному суспільстві залишається недостатньо вивченим.

Електронна форма комунікації в контексті модернізації діловодства, розвитку систем управління досліджується у наукових працях В. І. Звоннікова, М. В. Малікової, В. І. Потьомкіна, М. В. Самсонової та А. М. Сокової. У вітчизняній науці досі бракує публікацій, в яких розглядається СКДП як явище соціально-комунікаційної діяльності підприємства.

Сьогодні на вітчизняних підприємствах документальні комунікації як в традиційній, так і в електронній формах та, зокрема, діяльність служб діловодства регламентується стандартами СКДП, стандартами якості.

Зазначимо, що аналіз проблеми з'ясування зв'язку між СКДП та традиційним діловодством у структурі соціально-комунікаційної діяльності підприємства є важливим завданням. На наш погляд, цей зв'язок є прямим, оскільки соціально-комунікаційна діяльність підприємства складається з підтримки глобальних та локальних комунікацій. Глобальні комунікації підприємства зазвичай здійснюються через зв'язки «знання-інформація» на основі корпоративних ЗМІ. Локальні корпоративні комунікації найширше представлені зв'язками «знання-документ», наприклад, за допомогою інформаційно-пошукової системи підприємства, служби діловодства.

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

Елементами локальних комунікацій є заходи щодо підвищення якості продукції і послуг, управлінської діяльності, роботи з персоналом. Вони визначаються відповідними документами, які, у свою чергу, також повинні відповідати національним стандартам якості, що розроблені на основі міжнародних стандартів. Ці вимоги закріплені у статті 5 Закону України від 16 липня 2006 року «Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності» [5].

Для досягнення чіткості та налагодженості у комунікативному менеджменті підприємства важливо виявити пріоритетні напрямки документаційного забезпечення управління. Одним з них є система нормативно-технічної документації. Комплекс нормативно-технічних вимог до продукції та послуг підприємства визначається системою управління якістю, яка має підтримуватись у актуальному стані відповідно до міжнародних стандартів.

Розробник стандартів системи управління якістю – Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), до якої входять національні органи зі стандартизації. Членом ISO є Держспоживстандарт України.

Традиційно організацією документальних комунікацій, документування діяльності організації займається служба діловодства (канцелярія, загальний відділ, відділ кадрів, департамент документальних комунікацій, управління справами). Питаннями діловодства також займається служба стандартизації. Зокрема, ця служба зобов'язана наглядати за відповідністю до державних стандартів правил оформлення організаційно-розпорядчих та інших документів, на які є затверджені уніфіковані форми.

Завданнями служби діловодства є:

- визначення назв видів документів, у яких відповідно до діючих нормативів фіксується необхідна інформація, розробка бланків або уніфікованих форм документів;
- встановлення порядку оформлення документів і надання їм юридичної сили відповідно до чинних державних стандартів;
- контроль за дотриманням правил документування та розроблення заходів відповідальності за їх недотримання;
- контроль за виконанням документів, що дозволяє виробляти ефективні та погоджені з усіма зацікавленими сторонами вимоги до якості;
- оперативне зберігання документів, забезпечення їх пошуку тощо.

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 у межах УСОПД як системи адміністративного управління.

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

- встановлюються обов'язки та повноваження посадових осіб у сфері розробки, впровадження та ведення системи якості (регламенти, положення та ін.);
- розробляються технологічні інструкції, посадові інструкції, положення, методичні рекомендації, нормативні документи з питань управління якістю;
- акти, договори, протоколи погоджувальних нарад, конкурсних комісій та інші документи.

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

Вимоги до документів і умов їх зберігання та знищення перебувають у сфері повноважень Державної архівної служби України (Укрдержархів) та досить детально відпрацьовані в нормативно-методичних рекомендаціях системи діловодства та архівної справи.

Строки зберігання документів встановлюються переліками типових документів, зокрема, «Переліком типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів» [4].

На нашу думку, на підприємстві має діяти єдиний орган для роботи з документацією. Таким органом може бути служба документації, управління документації та інформації, департамент документальних комунікацій або підрозділ під іншою назвою, до складу якого ввійде діловодство, архів управлінських документів і архів «електронних документів», підрозділ інформаційного забезпечення впровадження автоматизованих технологій, підрозділ з розробки стандартів організації з різних груп документації. Встановлення вимог до кадрових документів за рішенням підприємства також може здійснювати єдиний орган керування документацією в системі управління якістю підприємств.

Основним кроком щодо вдосконалення документаційного забезпечення управління підприємством є запровадження СКДП за вимогами ISO серії 30300 [7].

Важливою проблемою в рамках документування системи якості є співвідношення ISO 15489-1:2001 і стандартів ISO серії 9000. Під час аналізу цих стандартів основним є питання їх «ієрархії» у структурі міжнародних документів. ISO 15489-1:2001 не дає відповіді на поставлене питання, 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 міжнародною організацією 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 документаційного забезпечення управління, а служба якості, що не найкращим чином відбилася на якості прийнятих рішень у досліджуваній галузі [3].

З розробкою стандартів ISO серії 30300 зазначене питання врегульовується. Стандарти ISO серії 30300 виділяють керування документаційними процесами в окрему систему, поряд з іншими системами управління, визначаючи стратегічні напрями документування, організації роботи з документами.

ISO 30300:2011 та ISO 30301:2011 є частиною серії міжнародних стандартів під загальною назвою «Інформація і документація. Системи керування документацією» (ISO 30300 «Інформація і документація. Системи керування документацією. Основні положення та словник», ISO 30301 «Інформація і документація. Системи керування документацією. Вимоги»).

ISO 30300 визначає термінологію для стандартів серії, а також цілі та переваги 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 перевіреними, 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 [7, с.2]. Отже, СКДП керує вимогами до всіх систем управління.

Підприємство отримує інформацію в результаті аналізу робочих процесів. Як один із видів інформаційних ресурсів, документи є частиною інтелектуального капіталу, і, отже, активом установи.

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

Метою реалізації СКДП є системне, підконтрольне створення і керування документами для: а) ефективного надання послуг; б) дотримання законодавчих, нормативних вимог та підзвітності; в) оптимізації процесу прийняття рішень, оперативності їх узгодження і стабільності організації; г) сприяння ефективної роботи організації в умовах стихійного лиха; д) забезпечення захисту та підтримки у судових розглядах (наявність документованих доказів організаційної діяльності); е) захисту інтересів організації та прав співробітників, клієнтів тощо; ж) підтримки наукових досліджень і розробок; з) підтримки рекламних комунікацій підприємства; к) формування корпоративної культури діловодства та соціальної відповідальності.

Успішність досягнення цілей документування залежить від якості керування документацією, яка в умовах СКДП стає надійною, достовірною, цілісною та придатною для задоволення комунікаційних запитів.

Актуальним залишається питання про застосування процесного підходу в межах СКДП. ISO 15489-1:2001 пропонує перелік процесів керування документацією та дає їм коротку характеристику. На практиці цього виявилось замало. Про це свідчать численні приклади організацій, що відображають різні підходи щодо виділення процесів [2, с.125].

Процесний підхід до СКДП підкреслює важливість: а) визначення вимог документування підприємницької діяльності, зокрема, потреб і очікувань зацікавлених сторін, і запровадження політики та цілей для документації; б) впровадження та оперування засобами контролю для керування ризиками в контексті документаційного забезпечення підприємства; в) моніторингу та аналізу продуктивності та ефективності СКДП; г) постійного удосконалення на основі об'єктивного оцінювання.

СКДП враховує вимоги до керування документаційними процесами та очікування зацікавлених сторін, а також за послідовністю необхідних процесів, забезпечує на виході створення документів, що задовольняють наявні вимоги і очікування [7, с.6].

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.

СКДП може поширюватись на всю діяльність установи, окремі функції діяльності, конкретні підрозділи підприємства, або на одну чи декілька функцій в межах декількох партнерських підприємств.

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 (підрядниками, клієнтами і постачальниками), комунікація може бути у формі обміну інформацією про настанови та цілі СКДП або документацією щодо конкретних технологічних процесів.

За призначенням документація СКДП може поділятися на загальну та регуляторну [8, с.7].

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.

Однією з умов СКДП є забезпечення керованості документації. Регулятивна документація в СКДП представлена задокументованими процедурами, що визначають необхідні засоби керування для:

- а) підтвердження відповідності до вимог СКДП документації, що подається на затвердження;
- б) перегляду, оновлення та перезатвердження документації;
- в) забезпечення визначення змін та статусу поточного перегляду документів;
- г) забезпечення доступу до актуальних версій службових документів;
- д) забезпечення чіткої та оперативної ідентифікації документації для персоналу;
- е) забезпечення ідентифікації документації зовнішнього походження та контролю за подальшим її розповсюдженням;
- ж) запобігання ненавмисному застосуванню застарілих документів, які зберігаються до запитання (з метою подальшого ретроспективного використання на прохання клієнта) [8, с.8].

Створення документації СКДП та керування відповідними процесами має узгоджуватись з процедурами створення документів (див. Додаток Д).

Покращання підприємством власної СКДП передбачає, по-перше, проведення регулярного контролю невідповідностей та коригувальних дій, по-друге – її безперервне удосконалення.

Для забезпечення контролю невідповідностей та коригувальних дій слід: визначити наявні невідповідності, вплинути на невідповідність і, за необхідності, вжити заходів для контролю, стримування і виправлення їх та виявлених наслідків.

Підприємство має також визначити необхідність проведення заходів для усунення причин невідповідностей, а також: а) проаналізувати невідповідності; б) з'ясувати причини виникнення невідповідностей; в) виявити наявність потенційних аналогічних невідповідностей в інших елементах СКДП; г) встановити рівень необхідності проведення заходів для уникнення повтору цих невідповідностей або їх виникнення в будь-якій іншій частині СКДП; д) визначити та виконати необхідні заходи; е) проаналізувати ефективність коригувальних заходів; ж) за необхідності внести зміни до СКДП.

Коригувальні заходи визначають відповідно до наслідків виявлених невідповідностей.

Необхідно зберігати документовану інформацію в якості доказу встановлення характеру невідповідностей, їх наслідків та досягнення результатів коригувальних дій.

Безперервне покращання ефективності СКДП забезпечується застосуванням політики, цілей, результатів аудиту, аналізу інформації, коригувальних та попереджувальних заходів, удосконалення управлінських методів у сфері документування.

Проаналізувавши положення МС ISO серії 30300, можна констатувати, що: 1) принципи процесного підходу, викладені в МС ISO серії 30300, повторюють положення МС ISO серії 9000, не конкретизуючи їх щодо СКДП. 2) термінологія, яка застосовується у стандартах ISO серії 30300 щодо опису процесів у рамках СКДП, не є вичерпною і точною. Основні поняття процесного підходу до СКДП не розкриті. 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 оперують двома поняттями в контексті процесного підходу до СКДП: «процеси керування документацією» («records management processes») і «документні процеси» («records processes»). При цьому визначення цих понять у розглянутих документах відсутні. У ISO 30301 інформація про процеси керування

документацією представлена побіжно, водночас головна увага приділяється документним процесам. Вони згруповані згідно з цілями створення та керування документами. Проведений аналіз документних процесів, які представлені в стандартах ISO серії 30300, дозволяє зробити висновок про те, що поняття «документні процеси» ширше ніж «процеси керування документацією». Воно охоплює всі операції з документами, починаючи з визначення умов створення документів, включаючи процеси керування документацією, представленими в стандарті ISO 15489-1:2001, і закінчуючи процесами, що встановлюють умови для адміністрування та збереження документних систем. 3) стандарти ISO серії 30300 містять зразковий перелік документних процесів і дають їм коротку характеристику. Однак застосування на практиці процесного підходу вимагає конкретних методів і розробленої методології щодо виокремлення та описування процесів у межах СКДП із застосуванням блок-схем для наочного представлення кожного процесу. Розглянуті стандарти такої методології не містять. 4) згідно з ISO 9000:2005 «Системи управління якістю. Основні положення та словник» для того, щоб результативно функціонувати, організація повинна визначити та здійснювати управління численними взаємозалежними і взаємодіючими процесами. Часто вихід одного процесу є безпосереднім входом наступного [6]. Стандарти ISO серії 30300 не пропонують шляхів взаємодії документних процесів з іншими процесами організації.

Отже, можна зробити висновок про те, що в стандартах ISO серії 30300 процесний підхід щодо СКДП відображений фрагментарно. 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.

В контексті впровадження електронних форм комунікації у межах СКДП перспективним заходом є створення надкорпоративної партнерської мережі інформаційно-документаційних ресурсів, що здатні забезпечувати надійні міжорганізаційні комунікації.

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

Список використаних джерел:

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. Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества : учеб. пос. / И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. – М. : КНОРУС, 2010. – С. 125.
3. 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.
4. 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>.
5. Про стандарти, технічні регламенти та процедури оцінки відповідності : Закон України: За станом на 12.09.2008 / Верховна Рада України. – Офіц. вид. – К. : Парламентське видавництво, 2008. – 37 с.
6. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с.
7. Information and documentation. Management systems for records. Fundamentals and vocabulary: ISO 30300:2011. – Published 09.11.2011. – Sydney, 2011. – 24 p.

8. *Information and documentation. Management systems for records. Requirements: ISO 30301:2011. – Published 09.11.2011. – Sydney, 2011. – 22 p.*

В статье проанализированы научные принципы и практические основы организации системы управления документационными процессами на современном предприятии на основе положений стандартов ISO серии 30300.

Ключевые слова: система управления документационными процессами, коммуникация, управление документацией, система, управление качеством, документ, предприятие.

This article explores the scientific principles and practical fundamentals 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.

Key words: corporate management systems for records in the quality management system, records management, quality management, document, enterprise.