

Глава 1.1. Общая характеристика Национального стандарта Р ИСО 15489-1-2007 «Управление документами. Общие требования»

Приступая к рассмотрению системы делопроизводства, представляется вполне оправданным в первую очередь остановиться на общей характеристике Национального стандарта Р ИСО 15489-1-2007 «Управление документами. Общие требования». Этот документ, напомним, подготовлен Всероссийским научно-исследовательским институтом документоведения и архивного дела (ВНИИДАД)¹ и введен в действие² приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии³ с 01.07.2007. Функциональное назначение стандарта состоит в регулировании процессов управления документами государственных и негосударственных (коммерческих) предприятий, организаций и учреждений,⁴ предназначенными как для внутреннего, так и для внешнего пользования. Положения стандарта носят, в целом, рекомендательный характер и охватывают комплекс вопросов по:

- 1) созданию документов;
- 2) включению документов в систему документирования деятельности предприятия;
- 3) управлению документами;
- 4) обеспечению соответствия документов установленным стандартом характеристикам.

Стандарт предназначен для использования в работе по управлению документами всеми сотрудниками предприятия, в том числе руководителями (менеджерами), специалистами в области управления документами, информацией и технологиями, а также техническим персоналом, допущенным к обращению с документированной

¹ На основе аутентичного перевода стандарта ISO 15489-1-2001 «Information and documentation. Records management. General» (IDT), выполненного ФГУП «Стандарт-информ».

² Об общих правилах применения национальных стандартов РФ см. ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

³ От 12.03.2007 № 28-ст.

⁴ Далее, за исключением случаев, оговоренных особо, под термином «предприятие» следует понимать также организации и учреждения. Вместе с тем положения стандарта могут быть применены в интересах документационного обеспечения управления деятельности индивидуальными предпринимателями, а также общественными организациями (с учетом специфики осуществляемой ими деятельности).

информацией.¹ Действие стандарта распространяется на управление документами,² создаваемыми (получаемыми) государственными и негосударственными предприятиями в процессе их деятельности или лицом, на которое возложена обязанность создавать и сохранять документы.³

¹ То есть создающих или использующих документы в своей профессиональной деятельности.

² Независимо от вида формата представления документа и (или) типа материального носителя, на котором зафиксирована информация.

³ При этом действие стандарта не распространяется на управление архивными документами в архивных учреждениях. См. в этой связи Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2004 № 125-ФЗ и Основные правила работы архивов организаций от 06.02.2002 (М.: ВНИИДАД, 2004).

Глава 1.2. Система делопроизводства предприятия: определение, задачи и принципы функционирования

В соответствии с Национальным стандартом Р ИСО 15489–1-2007 документы (документированная информация) рассматриваются в качестве одного из важнейших ресурсов, необходимых для осуществления предприятием своей деятельности. При этом, констатируется в стандарте, требуемой эффективности использования документированной информации в интересах предприятия можно достичь лишь на основе системного подхода к управлению документами, т. е. путем организации (либо реорганизации имеющейся) системы делопроизводства.

Напомним, что под **системой делопроизводства** принято понимать упорядоченную совокупность уполномоченных органов (должностных лиц, сотрудников), осуществляющих *документирование*¹ деятельности предприятия (организации, учреждения) и *управление соответствующими документами*,² а также каналов обмена *документированной информацией*³ между этими органами. Система делопроизводства (система управления документами (документированной информацией)) предприятия должна обеспечивать:

1. Текущие потребности предприятия в документированной информации, в том числе ее создание, систематизацию, хранение, дублирование, обновление и выдачу в пользование.
2. Защиту используемой предприятием документированной информации от порчи, утраты и несанкционированного доступа.
3. Формирование информационного ресурса, с одной стороны, отражающего деятельность предприятия, а с другой — обеспечивающего возможность продолжения этой деятельности.

Для надлежащего функционирования системы делопроизводства предприятия особое значение имеет формирование соответствующей нормативно-правовой базы, основу которой образуют:

¹ Запись информации на различных носителях по установленным правилам. См. ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

² Совокупность действий по созданию, использованию, хранению и уничтожению документов. См. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007.

³ Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать. То же, что и документ. См. ГОСТ Р 51141-98 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения».

- 1) законы и нормативно-правовые акты, регулирующие как документирование деловой (управленческой) деятельности в целом, так и управление соответствующими документами;¹
- 2) нормативно-технические документы (стандарты, нормативы, нормы и др.);
- 3) нормативно-методические документы, включающие локальные акты предприятия по организации управления документированной информацией (в том числе инструкции, положения, правила, регламенты и др.), а также методические рекомендации (указания), отражающие передовой опыт в области управления документированной информацией.

Эффективное управление документированной информацией обеспечит успешное решение предприятием различных управленческих задач, в том числе:

1. Принятие обоснованных управленческих решений (с надлежащим документированием в предусмотренных случаях и согласно действующим на этот счет правилам).
2. Своевременную, полную и качественную реализацию управленческих решений в процессе осуществления предприятием своей деятельности.
3. В необходимых случаях — использование документированной информации (определенной ее части) для защиты законных интересов и прав предприятия (отдельных сотрудников) в суде, а также в иных обстоятельствах, требующих наличия (предоставления) документальных доказательств о деятельности предприятия (соответствующих сотрудников).

Система делопроизводства предприятия, как это предусмотрено стандартом, должна разрабатываться, внедряться, эксплуатироваться и развиваться в соответствии со следующими принципами: надежность; целостность; комплексность; системность; соответствие установленным требованиям. Коротко охарактеризуем перечисленные выше принципы, опираясь при этом на соответствующие положения стандарта.

Надежная система — это система, способная обеспечить надлежащую реализацию процедур (а в более широком смысле — технологии) управления документами предприятия в течение всего периода своего функционирования.² Такая система, в частности, должна:

- 1) обеспечивать управление всеми документами, необходимыми предприятию для осуществления своей деятельности;
- 2) обеспечивать отражение в документах соответствующих процессов деятельности предприятия или (и) непосредственного исполнителя этих документов;

¹ Включая и такие вопросы, как организация архивного хранения документированной информации, обеспечение к ней доступа, организация защиты конфиденциальных документов и т. д.

² Соответствие системы делопроизводства предприятия требуемому уровню надежности подтверждается документально — например, соответствующим сертификатом или актом.

- 3) обеспечивать защиту документов от несанкционированного доступа (изменения, изъятия, уничтожения и т. п.);
- 4) обеспечивать разрешенным пользователям доступ ко всем относящимся к определенному вопросу деятельности предприятия документам и связанным с ними метаданным.

Кроме того, развитие системы делопроизводства должно обеспечивать рост потребностей предприятия в соответствующих документационных ресурсах без ухудшения (снижения эффективности) ее функционирования.

Целостная система — это система, гарантированно обеспечивающая сохранность (целостность) документированной информации в процессе обращения. Как отмечалось ранее, сохранность может быть нарушена вследствие нарушения установленного порядка обращения с документированной информацией либо в результате осуществления несанкционированного доступа (НСД) к ней.

Следовательно, наряду со средствами обработки, система делопроизводства предприятия должна включать и организационно-технические меры защиты документов — как от нерегламентированного обращения,¹ так и от осуществления НСД. При этом наиболее тщательная регламентация должна быть предусмотрена для обращения с документированной информацией, содержащей сведения, отнесенные к охраняемой законом тайне — к примеру, коммерческой тайне предприятия.²

Комплексность системы подразумевает управление документированной информацией с учетом потребностей предприятия в целом и каждого его структурного подразделения (сотрудника), допущенного к обращению с документами, в отдельности. **Системность** системы подразумевает строго определенную организацию документированной информации — от момента ее создания (получения) до момента уничтожения (передачи на хранение за пределы предприятия).

Реализация заключительного принципа (см. выше) обеспечивается **соответствием** системы делопроизводства предприятия перечисленным выше требованиям.³

¹ В том числе являющегося следствием сбоев в функционировании системы.

² См. в этой связи Федеральный закон «О коммерческой тайне» от 22.10.2004 № 98-ФЗ.

³ С этой целью, как правило, реализуется комплекс мер, позволяющих получать объективную информацию о соответствии (частичном или полном несоответствии) системы этим требованиям в режиме «реального времени» и, при необходимости, вносить в ее функционирование корректировки.

Глава 1.3. Организация проектирования и внедрения системы делопроизводства предприятия

Разработка системы делопроизводства предприятия осуществляется в соответствии с рассмотренными выше принципами. Уточним, что процесс разработки включает два взаимосвязанных этапа — проектирование и внедрение.

К наиболее важным вопросам проектирования и внедрения системы делопроизводства предприятия Национальный стандарт Р ИСО 15489-1-2007 относит следующие:

1. Обоснованный выбор материальных носителей информации и обеспечение их надежной физической защиты.
2. Организация распределенного управления системой.
3. Оптимальная реализация технологических модулей обработки документированной информации: доступ, поиск, конвертация, миграция, хранение и уничтожение традиционных (т. е. бумажных) и электронных документов.

Обоснованный выбор материальных носителей информации и обеспечение их надежной физической защиты имеет исключительное значение для эффективного функционирования системы. В соответствии с современными концепциями хранение документированной информации целесообразно осуществлять и в традиционном, и в электронном видах, при этом каждый оригинальный документ должен иметь по меньшей мере одну хранящуюся отдельно от него копию. Наличие копий позволяет предприятию, при необходимости, восстановить поврежденную (утраченную) информацию методом резервного копирования.¹

Организация распределенного управления системой позволяет обеспечить доступ к документированной информации (и последующее пользование ею) в соответствии с реальными потребностями и компетенцией конкретных пользователей (структурных подразделений и сотрудников предприятия). Приоритет доступа к тому или иному документу определяется принадлежностью пользователя к соответствующему уровню управления: чем выше статус пользователя, тем более широкий и оперативный доступ к документированной информации он получает, и наоборот.

Реализация соответствующей технологии позволяет производить обработку документированной информации своевременно и эффективно, используя для этого стандартные процедуры. В зависимости от характера задач, технология должна обеспечивать обработку документированной информации в автоматизированном

¹ Подобный подход к организации хранения позволяет существенно снизить риск повреждения (утраты) документированной информации, в том числе и при наступлении обстоятельств чрезвычайного характера.

(например, поиск документа по заданным параметрам), полуавтоматизированном (например, создание документа на основе шаблона (формы)) и неавтоматизированном режимах (например, анализ содержания документа). Стандарт содержит и описание методологии проектирования и внедрения системы делопроизводства предприятия. В соответствии с предлагаемой методологией процесс проектирования и внедрения включает:

1. Предварительное обследование.¹
2. Анализ деятельности предприятия.²
3. Определение требований к документированной информации, используемой предприятием.
4. Оценку существующих систем управления документированной информацией.
5. Определение замысла и формулирование технического задания на проектирование системы.
6. Проектирование системы.
7. Внедрение системы.³
8. Мониторинг системы в процессе эксплуатации.

Предварительное обследование включает сбор необходимой информации⁴, а также изучение задач, решаемых предприятием, и вытекающих из них потребностей в документированной информации. Последующий **анализ деятельности** предприятия предусматривает идентификацию процессов (функций, видов деятельности, операций и т. п.), подлежащих документированию, а также установление их иерархии.

Определение требований к документированной информации включает сбор информации, предварительное формулирование требований, выявление набора условий, обеспечивающих выполнение соответствующих требований, с последующим уточнением (окончательным формулированием) этих требований и их фиксацией в соответствующем документе. Одновременно производится выбор видов документов, оптимально соответствующих задачам документационного обеспечения тех или иных процессов управления деятельностью предприятия.

Оценка существующих систем управления документированной информацией производится, как правило, на основе существующих (разработанных, внедренных и функционирующих) образцов — например, применяемых предприятиями (организациями, учреждениями) аналогичного профиля деятельности и с сопоставимыми потребностями в документированной информации. На основе полученной в ходе перечисленных этапов информации представляется возможным **определить**

¹ Существующей системы управления документированной информацией либо соответствующих потребностей предприятия.

² Требующей документационного обеспечения.

³ Как правило, в качестве компонента функционирующей на предприятии автоматизированной системы управления (АСУ).

⁴ На основе анализа документации предприятия и (или) путем интервьюирования ее сотрудников.

замысел и сформулировать техническое задание на проектирование системы делопроизводства, наиболее полно отвечающей реальным потребностям предприятия в документированной информации.

Итогом **проектирования** является опытный образец системы. После предварительной проверки соответствия образца параметрам технического задания начинается этап **внедрения** (опытной эксплуатации) системы, в ходе которого:

1. Определяются фактические возможности системы по управлению документированной информацией в опытном режиме.
2. Выявляются и устраняются основные недостатки, препятствующие эффективной эксплуатации системы в рабочем (основном) режиме.
3. Осуществляется интеграция системы в организационно-технический комплекс управления деятельностью (АСУ) предприятия.
4. Организуется обучение сотрудников, непосредственно отвечающих за эксплуатацию системы.

После перевода системы в рабочий (основной) режим эксплуатации осуществляется **мониторинг** ее функционирования.¹ Результаты эксплуатации системы отражаются в учетной документации и анализируются.² При выявлении фактов, указывающих на отклонения в функционировании системы, влекущие за собой нарушение порядка обращения с документированной информацией, ее повреждение или (и) утрату, эксплуатация системы прекращается (приостанавливается) до устранения причин, повлекших соответствующие отклонения.³

¹ При необходимости в порядок функционирования системы вносятся корректировки.

² На основе анализа предприятия организуется последующая модернизация системы (ее отдельных элементов).

³ Необходимые решения принимаются руководством предприятия на основании соответствующих документов.