

Стандарты ИСО по управлению документами: Еще одна система менеджмента?

Храмцовская Н.А.¹

http://www.cnews.ru/reviews/index.shtml?2009/06/30/352268_1

В последнее время международной организацией по стандартизации было создано некоторое количество специализированных систем менеджмента по разным направлениям. Не остался без внимания и сегмент управления документацией. Что же послужило причиной разработки системы в данной области, и какие нововведения ожидают игроков отрасли?

Международная организация по стандартизации (ISO) за все время своей деятельности выпустила 17,5 тыс. стандартов, к которым каждый год добавляются свыше тысячи новых. Однако по-настоящему большой коммерческий успех принесли ISO серии стандартов менеджмента качества (серия 9000) и окружающей среды (14000), которые получили глобальное признание и фактически были интегрированы в мировую экономику. Позднее по тому же образцу был разработан ряд специализированных систем менеджмента, из которых наибольшую известность получили стандарты по информационной безопасности (серия 27000).

Похоже, что технический комитет TC46, отвечающий за стандарты, относящиеся к информации и документированию, решил попробовать повторить этот успех, создав "Систему менеджмента документов".

Для такого шага имеются все необходимые предпосылки. Во-первых, с начала XXI века нарастает интерес к вопросам управления документами (на жаргоне специалистов по качеству – "записями"). Это связано с постоянным ужесточением законодательных и нормативных требований к деловой деятельности организаций всех форм собственности, и с повышением роли информации вообще и документированной информации, в частности,

¹ ведущий эксперт по управлению документацией компании «ЭОС», член Гильдии Управляющих Документацией и ARMA International

в современной экономике и государственном управлении. Дополнительным фактором является потребность в единообразном согласованном управлении как традиционными документами на бумажных и других "аналоговых" носителях, так и все более широко распространяющимися электронными документами.

Во-вторых, идеология существующих стандартов в области управления документами, - и, в первую очередь, "флагманского" ISO 15489 (который адаптирован у нас как ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007), - и так практически полностью соответствует известным принципам менеджмента качества. Требуются лишь сравнительно небольшие косметические поправки, типа тех, что были сделаны при превращении в "систему менеджмента" стандартов по информационной безопасности, таких, как ISO 17799.

Наконец, управление документами является одним из существенных элементов существующих систем менеджмента. Предполагается объединить опыт, накопленный как при использовании стандартов по управлению документами, так и стандартов классических систем менеджмента, и разработать такую систему менеджмента документации, которая станет готовым "блоком" для систем менеджмента качества, окружающей среды, информационной безопасности и т.д.; но которую можно будет использовать и отдельно. В перспективе возможно появление и самостоятельной системы аудита и сертификации.

Работа кипит

Проект по созданию системы менеджмента документов стартовал осенью 2007 года. В настоящее время в рамках деятельности подкомитета SC11 технического комитета ISO TC46 в работе над стандартами принимают активное участие примерно 120 специалистов из 40 стран.

По оценкам, на подготовку первых стандартов семейства потребуется около двух лет. К настоящему времени сделаны первичные проекты двух приоритетных документов – "Основные положения и словарь" и "Требования". В терминологию ISO 15489-1 предложен ряд изменений и дополнений. В феврале 2009 года данные проекты были разосланы членам ISO на баллотировку, которая закончилась в начале мая.

Целью проекта является "предложить организациям стратегический подход к использованию информационных ресурсов в качестве деловых и коммерческих активов и хранилищ знаний". Система менеджмента должна обеспечить систематический подход к созданию, управлению и использованию документов в качестве составной части регулярных деловых процессов. Это будет достигнуто путем выявления тех информационных активов, которые нужны организации в качестве деловых документов, с целью управления программами и операциями, для совершения транзакций, достижения

результатов и для оценки эффективности деловой деятельности, интеграции процессов создания и управления деловыми документами в качестве неотъемлемого элемента процессов планирования, организации, управления деловой деятельностью и контроля над ней, включения требований к документированию деловой деятельности в модели деловых процессов, определения характеристик, обработки и уничтожения либо передачи на постоянное хранение деловых документов.

Структура определена

В рамках проекта планируется разработать несколько стандартов.

"Система менеджмента документов. Основные положения и словарь" (Management system for records - Fundamentals and vocabulary), - на основе стандарта ISO 15489-1. В этом стандарте, ключевом для формирования основы всего "семейства", будут описаны основы системы менеджмента документов и определены соответствующие термины. В нем будет описана структура нового семейства стандартов, и его взаимосвязи со стандартами других систем менеджмента.

Предварительная структура семейства стандартов системы менеджмента документов



Источник: ISO, 2009

"Система менеджмента документов. Требования" (Management system for records – Requirements), также на основе ISO 15489-1; Этот стандарт будет определять деловые требования к системе менеджмента документов, позволяющей организации реализовать свою миссию, стратегию и задачи посредством разработки и реализации политики и целей управления документами, а также путем создания методики измерения и контроля эффективности. Подобные политики и цели управления документами дают возможность

организациям создавать документы в качестве свидетельства и сведений о своей деятельности, и хранить их в течение установленных сроков.

"Система менеджмента документов. Руководство по внедрению" (Management system for records –Implementation guide), на основе технического отчета ISO TR 15489-2.

"Система менеджмента документов. Руководство по самооценке" (Management system for records – Self assessment guide).

Предполагается, что для стандартов семейства будет выделена собственная группа номеров.

В этой связи стоит отметить, что недавно был утвержден и скоро начнет действовать ГОСТ Р ИСО 23081-1-2008 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Процессы управления документами. Метаданные для документов. Часть 1. Принципы", идентичный одному из "взаимосвязанных" стандартов – ISO 23081-1.

Нововведения ждут

В стандарт "Система менеджмента документов. Основные положения и словарь", в раздел об основах системы менеджмента документов, будет добавлен новый текст о роли высшего руководства, методе PDCA и о связях с другими системами менеджмента.

Роль высшего руководства

Высшее руководство отвечает за выбор направления развития организации, и за ознакомление сотрудников и заинтересованных сторон с установленными приоритетами. В задачи высшего руководства входит увязывание системы менеджмента документов с деловыми потребностями и целями, и понимание рисков, связанных с неадекватным управлением документами.

От высшего руководства должны исходить основные направления политики, с тем, чтобы

- обеспечить согласованность операций в масштабах всей организации;
- способствовать исполнению сотрудниками требований системы менеджмента документов;
- обеспечить прозрачность и понятность деловых процессов;
- убедить акционеров, членов совета директоров, контролирующие органы и заинтересованные стороны в том, что управление информацией осуществляется должным образом.

Высшее руководство, через видимое лидерство и подотчетность, должно создать условия, в которых система менеджмента документов способна эффективно работать. Принципы применения системы менеджмента документов должны использоваться высшим руководством в качестве основы при выполнении его роли:

- при разработке, поддержании и продвижении целей и политики по управлению документами, для повышения в организации уровня осведомленности, мотивации и соответствия;
- в обеспечении того, что права и ответственность за управление документами определены, установлены, и об этом оповещена вся организация;
- в обеспечении того, что, в интересах достижения организацией своих целей, разработана, внедрена и поддерживается эффективная и продуктивная система менеджмента документов
- в обеспечении ресурсов, необходимых для поддержания системы менеджмента документов;
- в периодическом анализе работы системы менеджмента документов; • в принятии решений о действиях, направленных на улучшение системы менеджмента документов.

Добавлены также определения ряда дополнительных терминов, таких, как "экспертиза ценности" (appraisal), "архив" (как учреждение, как место хранения, и как совокупность документов постоянного и длительного хранения), "актив" (asset), "доказательства" (evidence), "серия документов" (records series), "система", "высшее руководство".

В стандарт "Система менеджмента документов. Требования" предполагается включить ряд типовых формулировок и общих требований систем менеджмента, взятых, в основном, из ISO 14000. Текст стандарта явным образом структурирован в соответствии с известной моделью "Спланировать – Выполнить – Проверить – Исправить и улучшить" (Plan-Do-Check-Act).

По сравнению со стандартом ISO 15489, в раздел, посвященный стратегиям управления документами, будет включена новая концепция непрерывного выявления новых функций или действий, в результате которых создаются документы, а также отслеживания тех изменений в структуре и деятельности организации, которые могут повлиять на документы.

В разделе о ресурсах появится новый текст об идентификации необходимых ресурсов и о наличии адекватных людских, инфраструктурных и финансовых ресурсов. Также будет заново переписан текст, посвященный обеспечению непрерывности деловой деятельности и действиям в случае катастроф.

В разделе об обучении будет подчеркнута важность ознакомления с тем, какое значение имеет создание и поддержание документов надлежащего качества.

Будет включено требование о формализации отношений с поставщиками услуг, влияющих на деятельность организации. Появится также новый текст об обмене информацией как внутри самой организации, так и с внешними организациями.

Наконец, по образцу ISO 9000 и ISO 14000, будет включен раздел о непрерывном улучшении менеджмента.

В приложении приведена таблица, в которой для каждой из целей управления указаны соответствующие меры контроля и управления, которые организация должна использовать. Нужно сказать, что для выполнения перечисленных требований придется создавать "команды", включающие специалистов в области управления документами, ИТ-технологий и ряда других, а также привлекать представителей деловых подразделений, - поскольку представители какой-то одной специальности не обладают всеми необходимыми знаниями и навыками. Например, первая же цель управления сформулирована следующим образом: "Определение того, какие документы следует создавать и сохранять в рамках каждого из деловых процессов". Одна из предлагаемых для достижения этой цели мер следующая: "Требования к созданию, сохранению в документной системе и управлению документами, а также решения о несохранении документов в рамках определенных процессов, должны быть выявлены, документированы и авторизованы".

Как показал опыт системы менеджмента качества, ситуация может сложиться так, что система менеджмента документов окажется де-факто обязательной в ряде отраслей деловой деятельности. Учитывая масштабы и возможные последствия данного проекта, российским специалистам желательно было бы, пока не поздно, также принять участие в этой работе. Это было бы полезно хотя бы для того, чтобы некоторые наши традиции и приемы делопроизводства и документооборота не вошли в противоречие с требованиями новой системы, которая, если все сложится для нее удачно, может получить даже более широкое распространение, чем ее предшественники.