

Отличия между системой качества и инструкцией по делопроизводству



Н.А. Храмовская,
ведущий эксперт
по управлению
документацией,
член РОО «Гильдия
Управляющих
Документацией»
и ARMA International

В нашей компании ввели систему качества. Есть ли принципиальные отличия между данным документом и инструкцией по делопроизводству? И могут ли эти два документа существовать одновременно?

*Руководитель службы ДОУ,
г. Москва*

В своей первоначальной форме системы менеджмента (качества, информационной безопасности, окружающей среды и т. д.) и соответствующие стандарты и руководства не требуют что-либо кардинально менять в хорошо налаженном делопроизводстве организации – они лишь предписывают обеспечить создание и надлежащую сохранность ряда документов (часть которых специфична для этих систем менеджмента, а часть и так создается и хранится организацией), а также наладить контроль версий для регулярно обновляемых документов. Не содержат эти системы и каких-либо конкретных правил оформления документов – в базовых стандартах систем менеджмента работе с документами посвящены лишь одна-полторы страницы текста.

Попытки некоторых ретивых отечественных «качественников» навязывать свое понимание управления документами специалистам ДОО не опираются на стандарты и руководства системы менеджмента качества (СМК) и других систем менеджмента, но, к сожалению, порой поддерживаются сертифицирующими органами. Бороться с этим сложно, но возможно, особенно если удастся заполучить в союзники юристов: «качественники» часто с легкостью идут на нарушение существующих законодательно-нормативных требований к работе с документами, в результате чего организация может быть или оштрафована, или рискует проиграть судебные споры, либо может понести убытки из-за преждевременного уничтожения документов. Это можно попытаться объяснить высшему руководству, подобрав соответствующие нормативные ссылки и факты.

При правильном внедрении систем менеджмента инструкция по делопроизводству, с моей точки зрения, сама по себе становится их элементом, поскольку одним из существенных требований этих систем является наличие политики и процедур управления документами и информацией, т. е. внутренней нормативной базы делопроизводства. Я считаю, что совершенно не обязательно разрабатывать какой-то другой документ – вполне достаточно учесть в существующей инструкции несколько специфических для той же СМК моментов. Однако по такому пути в России идут редко – он сложнее, и в этом случае нужно налаживать взаимодействие и взаимопонимание между службами менеджмента качества и ДОО.

В принципе, документированная процедура СМК по управлению документами и информацией (на жаргоне СМК – «записями и документами»), которая представляет собой не что иное, как инструкцию по делопроизводству для СМК, может существовать и отдельно, особенно если документы СМК удастся отделить от тех документов, которыми управляет служба ДОО. И чаще всего именно так и поступают.

