

Проект нового российского стандарта «Информация и документация – анализ процессов работы с точки зрения управления документами»

В настоящее время в нашей стране в условиях стремительного перехода государственных органов и коммерческих организаций на электронный документооборот ощущается нехватка нормативно-методических материалов, помогающих организациям и физическим лицам таким образом организовать работу с документами, чтобы максимально увеличить вероятность принятия их судами и контролирующими органами в качестве доказательств, в том числе при ведении коммерческой деятельности на международной арене.



Н.А. Храмцовская,
канд. ист. наук, ведущий
эксперт по управлению
документацией
компании «ЭОС»,
член РОО «Гильдия
Управляющих
Документацией»
и ARMA International

© Н.А. Храмцовская, 2013

Именно поэтому в планы работы на 2012 г. созданного на базе ООО «Электронные Офисные Системы» подкомитета по стандартизации ПК 6 «Жизненный цикл электронного документооборота» Технического комитета ТК 459 «Информационная поддержка жизненного цикла изделий» была включена подготовка национального стандарта на основе технического отчета ИСО ТО 26122:2008 «Информация и документация – Анализ процессов работы с точки зрения управления документами» (ISO/TR 26122:2008 Information and documentation – Work process analysis for records). Сейчас эта работа успешно завершена, и проект стандарта передан в Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт). Публикация стандарта намечена на 2013 г.

Поскольку стандарт существует уже достаточно давно и прошел проверку на практике, его публикация будет способствовать внедрению современных методов анализа деловых процессов в государственное управление и деловую деятельность. Применение стандарта также может благоприятно повлиять на разработку отечественных нормативных и методических документов по данному вопросу. Большую пользу стандарт способен принести тем органам и организациям,

которым требуется усовершенствовать их деловые процессы и повысить качество их документирования.

Важно отметить, что положения стандарта, несмотря на его «зарубежное» происхождение, не противоречат действующим в Российской Федерации законам и нормативным правовым актам, регламентирующим вопросы делопроизводства, автоматизации процессов управления документами и использования документов в качестве доказательств.

Немного истории

Стандарты – как люди, и история их создания, иногда достаточно запутанная, нередко помогает лучше понять их содержание и особенности. Это тем более важно, что национальные традиции управления документами отличаются, а Международная организация по стандартизации (ИСО) как ни старается, никогда до конца не может в полной мере «вычистить» из проектов международных стандартов и технических отчетов всю специфику той страны, чей стандарт был взят за основу.

В данном случае все начинается в Австралии, где в 1996 г. был утвержден национальный стандарт **AS 4390 «Управление документацией»** (Records management) в шести частях, которому суждено было стать прародителем первого международного стандарта по управлению документами **ISO 15489:2001** (первая часть которого известна в нашей стране как **ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования»** (утв. приказом Ростехрегулирования от 12.03.2007 № 28-ст)).

В информационном приложении А **«Типовой план внедрения»** (Model implementation plan) к первой части стандарта AS 4390 были кратко описаны основные этапы внедрения систем управления документами, на одном из которых было предусмотрено определение ключевых задач и целей организации, ее организационной структуры, законодательно-нормативной среды, в которой она действует, и проведение анализа ее деловой деятельности.

Позднее, к 2000 г., усилиями Национальных Архивов Австралии в сотрудничестве с Управлением государственных документов австралийского штата Новый Южный Уэльс этот типовой план внедрения превратился в законченную методологию **DIRKS** (аббревиатура от Designing and Implementing Recordkeeping Systems – «Проектирование и внедрение систем управления документами»). Было опубликовано две «федеральных» редакции методологии – 2001 и 2003 гг.

Описанный в DIRKS 8-этапный подход был построен на основе известных методологий, которые к тому времени уже



несколько лет использовались для анализа деловых информационных систем представителями ряда ИТ-дисциплин. Этап В методологии DIRKS как раз и предусматривал анализ деловой деятельности организаций. Методология DIRKS использовалась в Австралии до 2007 г., когда была заменена другими рекомендациями.



Примерно в это же время на основе AS 4390 был подготовлен и в 2001 г. опубликован международный стандарт ISO 15489:2001. Те положения, по которым удалось добиться консенсуса, были выделены в отдельный документ и известны теперь как стандарт ISO 15489-1:2001. Из тех положений документа, по которым полного согласия достичь не удалось, был сформирован технический отчет **ISO/TR 15489-2:2001 «Информация и документация – Управление документами. Часть 2: Руководство»** (Information and documentation – Records management – Part 2: Guidelines). В частности, в него вошло и краткое описание методологии DIRKS, переименованной уже в DIRS (от Design and Implementation of Records Systems – «Проектирование и внедрение документных систем»).

В 2003 г. Национальные Архивы Австралии выпустили отдельный стандарт **AS 5090-2003 «Анализ процессов работы с точки зрения управления документами»** (Work process analysis for recordkeeping), в котором эта часть методологии DIRKS была раскрыта более детально.

В сентябре 2005 г. Национальные Архивы США выпустили **«Рейтинговый отчет по вопросам анализа деловых процессов и проектирования систем для управления электронными документами»***, в котором постарались дать развернутую оценку как достоинств, так и недостатков австралийского стандарта AS 5090-2003.

В этом отчете было отмечено, что как международный стандарт ISO 15489, так и руководство Национальных Архивов Австралии по методологии DIRKS рекомендуют проводить анализ деловых процессов в качестве одной из составных частей второго этапа проектирования и внедрения документных систем, но ни один из этих документов не детализирует, как именно это делать, – и AS 5090 восполняет этот пробел.

Как инструмент анализа процессов работы, данный стандарт, по мнению американских специалистов, помогает выявлять потоки информации/документов и управлять ими, способствует стандартизации процессов и кодификации отклонений, выявлению и оценке делопроизводческих рисков, соблюдению относящихся к процессам работы законодатель-

* Benchmarking Report on Business Process Analysis and Systems Design for Electronic Recordkeeping, см.: www.archives.gov.

но-нормативных требований, интеграции рабочих процессов и средств автоматизации делопроизводства и развитию делопроизводческой составляющей систем менеджмента качества.

В качестве достоинств стандарта было отмечено то, что проведение предусмотренного им функционального анализа позволяет выстроить многоплановую концепцию целей и задач организации, на которую в дальнейшем опираются информированные решения в области анализа рисков, установления сроков хранения и уничтожения в среде многочисленных взаимосвязанных процессов и документных систем. Помимо того что стандарт помогает устанавливать сроки хранения и формировать классификационную схему (*ближайшим аналогом которой в отечественной практике является номенклатура дел – Н.Х.*) для имеющихся в организации документов, полученные в ходе анализа результаты могут также использоваться в интересах ряда других целей управления документами.

По мнению американских специалистов, сочетание функционального и детального транзакционного анализа процессов делает стандарт особенно мощным инструментом благодаря гибкости и масштабируемости предлагаемой методологии и имеющемуся потенциалу для повторного использования получаемых результатов. От природы процесса зависит детальность проводимого анализа. Описанный наряду с функциональным анализом метод последовательного (*sequential*) анализа особенно полезен для детального изучения транзакций и определения требований к управлению документами в рамках ключевых и высокорискованных деловых процессов, специфических для конкретной организации.

Недостатком было названо то, что в случае применения в рамках масштабного проекта или на детальном уровне предлагаемая стандартом методология оказывается чрезвычайно трудоемкой (был приведен такой факт: на практике подробный анализ одного процесса потребовал трех недель интенсивной работы).

С точки зрения американских аналитиков расходы на столь подробный анализ деловых процессов могут быть оправданы лишь тогда, когда с деловыми процессами и соответствующими документами связаны особенно большие риски – примером могут служить жестко контролируемые регуляторами процессы или масштабные проекты автоматизации.



На заметку!

Под масштабируемостью предлагаемой методологии понималось то, что стандарт допускал методологическую гибкость в зависимости от природы анализируемых деловых процессов и/или целей конкретного проекта по совершенствованию управления документами, – что и сам проект помогало делать масштабируемым.

Словарь

Транзакция – группа логически объединенных последовательных операций по работе с данными, обрабатываемая или отменяемая целиком.

Накопленный к тому времени опыт применения данной методологии самими Национальными Архивами Австралии показал, что наибольшую трудность при анализе деловых процессов представляет получение правильной информации. На практике было сложно разбираться в операциях, сведения о которых содержались в многотомной документации, и особенно в сложных процессах, которые были не до конца формализованы. Одной документации оказалось недостаточно, и проводившим обследование специалистам нередко приходилось полагаться на собственную логику и умение общаться с людьми, а также на готовность сотрудников деловых подразделений делиться информацией.



Вывод был сделан следующий: благодаря своей масштабируемости, стандарт потенциально применим в различных по размеру и сложности организациях. Однако прежде чем братья за его внедрение, государственным органам нужно сопоставить ожидаемые затраты и ожидаемую отдачу, а также учесть имеющуюся поддержку со стороны высшего руководства и особенности корпоративной культуры.

В конце 2008 г. Международная организация по стандартизации на основе австралийского стандарта AS 5090-2003 выпустила технический отчет **ISO/TR 26122:2008 «Информация и документация – Анализ процессов работы с точки зрения управления документами»** (Information and documentation – Work process analysis for records). Этот документ позиционируется как расширение основного стандарта ISO 15489, детализирующее вопросы, связанные с одним из этапов разработки и внедрения систем управления документами.

Во введении к техническому отчету ISO/TR 26122:2008 говорится:

«Все организации, независимо от их размера и характера их деловой деятельности, существуют и действуют для достижения определенных целей и решения определенных задач. Чтобы выполнить свои специфические задачи, каждая организация устанавливает и применяет соответствующие рабочие процессы, вместе образующие деловую деятельность организации.»

Каждая организация в ходе рабочих процессов создает документы. Эти документы являются доказательствами, подтверждающими цели и задачи организации, ее решения и действия. Чтобы полностью понимать характер таких «деловых документов», необходимо понимать рабочие процессы, в ходе которых эти документы были созданы. Понимание рабочих процессов также может быть использовано для определения того, какие документы следует создать по ходу рабочих процессов, и для управления этими документами во времени как активами организации».

Появление данного международного документа было положительно встречено специалистами в области управления документами различных стран мира.

Дальше события развивались следующим образом: в 2002 г. теперь уже Австралия адаптировала стандарт **ISO 15489** в качестве национального, отправив «в отставку» добрый старый **AS 4390** (которым австралийские специалисты и сейчас продолжают пользоваться, поскольку он охватывает существенно более широкий круг вопросов, чем его потомок).

Окончательно «круг замкнулся» в 2012 г. с адаптацией Австралией и Новой Зеландией технического отчета **ISO/TR 26122:2008** в качестве национального стандарта **SA/SNZ TR ISO 26122:2012**, заменившего своего прародителя **AS 5090-2003**.

Итак, какие же выводы можно сделать из всего сказанного? Их несколько:

1. Стандарт с небольшими изменениями существует уже более десяти лет. С одной стороны, это позволяет сказать, что содержащиеся в нем рекомендации прошли проверку временем. С другой стороны, он, конечно же, отчасти устарел и не отражает в полной мере самых последних тенденций развития ИТ-технологий, управления документами и анализа деловых процессов; однако для России он по-прежнему достаточно полезен.

2. Стандарт опирается на австралийский опыт управления документами и, в частности, отражает характерный для Австралии и некоторых других англоязычных стран упор на функциональный анализ. Нашим специалистам, безусловно, следует освоить данный вид анализа; но это не означает, что нужно отказываться от других подходов – например, от тех, в которых первостепенное внимание уделяется организационной структуре.

3. Стандарт тесно взаимосвязан с основным стандартом управления документами **ISO 15489**, поэтому его желательно использовать совместно с **ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007**.



Основное содержание стандарта

Стандарт предлагает достаточно цельную и логичную методологию анализа рабочих процессов, который проводится в интересах решения ряда задач управления документами. Такого рода анализ играет ключевую роль при определении документационных требований к деловой деятельности и, в частности, при разработке функциональных классификационных схем (номенклатур дел) и установлении сроков хранения. Стандарт содержит рекомендации по проведению анализа процессов работы с точки зрения создания документов, их сбора/ввода в

информационные системы и контроля над ними. Результаты анализа используются для того, чтобы:

- определить требования к созданию документов, упрощающие автоматический сбор документов и управление ими по мере выполнения работы;
- установить вытекающие из контекста деловой деятельности связи между документами, что позволяет провести их логическую организацию и группировку.

Такой подход обеспечивает четкое документирование деловых процессов и способствует организации доступа к документам, их сохранению и последующей передаче на архивное хранение либо уничтожению по истечении сроков хранения.



Анализ процессов работы является основой для следующих операций:

- установление требований по документированию деловой функции или группы процессов;
- разработка классификационных схем (номенклатур дел и других аналогичных инструментов) с целью идентификации, локализации и установления связей между соответствующими документами;
- сохранение взаимосвязей между документами и контекста их создания;
- разработка правил наименования и индексирования, обеспечивающих постоянную возможность идентификации документов во времени;
- сбор и сохранение информации о владельцах документов;
- установление для документов соответствующих сроков хранения и разработка перечней видов документов с указанием сроков хранения и действий, выполняемых по их истечении;
- управление рисками в контексте документной системы;
- определение соответствующих мер обеспечения безопасности и защищенности документов, разработка системы правил и уровней доступа.

Анализ рабочих процессов всегда должен начинаться с изучения нормативно-правовой среды и организационных условий, в рамках которых эти процессы выполняются. Для этого стандарт предлагает ответить на ряд вопросов, таких как:

- Какие существуют законодательно-нормативные требования к деловой функции или процессу?

- Какие иные законодательно-нормативные требования влияют на деловую функцию или процесс?
- Имеются ли обязательные технические регламенты, стандарты или правила, которым деловая функция или процесс должны соответствовать?
- Имеются ли установленные самой организацией правила, кодексы практики или поведения, относящиеся к деловой функции или процессу?

Виды анализа

В стандарте описаны два вида анализа, а именно:

- функциональный анализ (декомпозиция функций на процессы);
- анализ последовательности выполнения работ (изучение потоков транзакций).

Какой бы вариант анализа не использовался, подразумевается предварительное изучение соответствующего контекста. Отдельные этапы анализа могут выполняться в различных сочетаниях и в порядке, отличающемся от описанного в стандарте, – в зависимости от особенностей задачи, масштабов проекта и целей проводимого анализа. Рекомендации и указания даны в виде списков вопросов/тем, которые следует рассмотреть при использовании соответствующего элемента анализа.

Основными этапами **функционального анализа** являются:

- установление целей и стратегии организации;
- определение деловых функций, используемых для достижения этих целей;
- выявление процессов, образующих деловые функции;
- анализ всех элементов, из которых состоят процессы, для выявления составляющих каждый процесс транзакций.

С моей точки зрения, функциональный анализ может пригодиться не только при налаживании процессов оперативного управления документами, но и для принятия решений по вопросам организации хранения документов и особенно при проведении экспертизы ценности документального фонда организации и принятия решений о включении тех или иных организаций в состав источников комплектования государственных и муниципальных архивов.

Последовательный анализ применяется на более низком уровне, чем функциональный анализ, т. е. на уровне транзакций. Основными элементами последовательного анализа являются:

На заметку!

Следует отметить, что функциональный подход пока не получил широкого распространения в российском делопроизводстве, поэтому содержащееся в стандарте достаточно подробное его описание поможет нашим специалистам освоить этот полезный современный метод анализа.

Словарь

Декомпозиция – это процесс разделения сложного объекта, системы, задачи на составные части, элементы.

Полезно знать!

Для проведения последовательного анализа требуется много времени и привлечение высококвалифицированных специалистов, поскольку приходится разбираться не только с создаваемыми в процессе деловой деятельности документами, но и вникать в суть деловых процессов.

- выявление последовательности транзакций в ходе рабочего процесса;
- выявление и анализ вариаций в процессах;
- установление правил, регламентирующих транзакции;
- выявление связей с другими процессами и системами.

Такой анализ дает возможность провести оптимизацию деятельности организации, более точно установить состав документов и определить, можно ли сократить количество видов документов и этапы их обработки.

Подводим итоги

Вместе с другими высокоуровневыми стандартами ИСО новый стандарт можно использовать для того, чтобы убеждать высшее руководство организации как в необходимости проведения анализа деловых процессов и выделения на эти цели финансирования и других ресурсов, так и в необходимости вовлечения в эту работу службы документационного обеспечения. Стандарт также может пригодиться при подготовке различного рода внутренних документов – от политик и концепций до технических заданий на разработку информационных систем.

Таким образом, новый стандарт может быть использован как методическое пособие при обследовании состояния делопроизводства в организациях или в их структурных подразделениях, а также при анализе собранных в ходе обследования данных. Совершенно необязательно использовать все рекомендации стандарта одновременно и в полном объеме. Из него можно выбирать те элементы, которые могут быть полезны организации с учетом ее специфических условий.

Стандарт описывает применение на практике теоретических положений стандарта **ГОСТ Р ИСО 15489**. Сам по себе он технологически нейтрален, хотя его можно также использовать и для оценки адекватности технологических инструментов, поддерживающих деловые процессы организации. В то же время стандарт в большей степени нацелен на анализ существующих процессов работы, чем на их улучшение/автоматизацию.

Как мне кажется, предложенные методы могут быть эффективно использованы при составлении современной номенклатуры дел, особенно тогда, когда эта работа начинается с нуля и в организации достаточно часто меняется ее организационная структура.

Иными словами, необходим гибкий, творческий подход к использованию стандартов вообще и данного стандарта в частности. Специалистам по работе с документами важно знать, что такой российский государственный стандарт в ближайшее время появится, и заранее продумать, каким образом они могли бы его использовать в своих интересах.