



На вопросы отвечает Н.А. Храмцовская, ведущий эксперт по управлению документацией компании «ЭОС», член Гильдии управляющих документацией и ARMA International



Наше подразделение расположено в одном помещении с отделом кадров: большая комната разделена рабочими столами на участки. В комнату имеют доступ все сотрудники организации, в том числе курьеры, доставляющие почту и билеты. В этом же помещении бывшие сотрудники (или их родственники) могут заказать и получить архивную справку. Отдел кадров проводит собеседования с новыми сотрудниками. Постоянное присутствие посторонних и разговоры отвлекают от работы, значительно увеличивается вероятность пропажи документов. Кроме приема корреспонденции и ее сортировки здесь же ведется ее регистрация и распределение по папкам структурных подразделений. В этой же комнате расположен участок контроля исполнения документов. Есть ли какие-либо требования к участку экспедиции, отраженные в документах? На наши устные просьбы руководство, к сожалению, не реагирует.

Знаю по своему опыту, что сетования подчиненных на плохие условия работы большинство руководителей не воспринимает всерьез. Вам необходимо продумать такой план действий, который позволит изменить ситуацию. Есть два действенных метода.

Метод первый – «мягкое запугивание» руководителя. Если ему дать пищу для размышления, то он сам может прийти к нужным для вас решениям. Вам следует собирать и докладывать руководству информацию о различных неприятных фактах (и не только в вашей организации), произошедших из-за халатного отношения к хранению документов. Самые ценные примеры – те, где пострадало непосредственно руководство.

Метод второй – отстаивание своей позиции с фактами и цифрами. Руководители, особенно в коммерческих организациях, хорошо понимают язык цифр. Например, жалобы на увеличение объемов работы руководство обычно игнорирует, но если привести статистику, указывающую на увеличение объема в разы, то это произведет определенное впечатление.

Поэтому я рекомендую вам постоянно собирать статистику о работе подразделения. Кроме тех данных, которые у вас и так есть (количество обработанной корреспонденции), нужно отмечать, сколько посетителей в день приходит в вашу комнату, сколько времени в среднем каждый из них находится в помещении, сколько из них не являются при этом сотрудниками организации. Фиксируйте в фактах и цифрах все, что мешает работать. Понятно, что на это потребуется дополнительное время, но без таких данных отстаивать свои предложения будет крайне сложно.

Собранные цифры и факты помогут аргументировать необходимость физического разделения двух отделов (кадров и ДОУ), причем желательно подавать данные руководству так, чтобы в первую очередь говорилось об интересах своей организации, и лишь на этом фоне – о собственных трудностях.

На мой взгляд, можно также попробовать следующие аргументы и подходы.

1. Документы должны храниться таким образом, чтобы был исключен несанкционированный доступ к ним (например, в запирающихся шкафах). Если шкафов нет, напишите служебную записку о необходимости их приобретения, зарегистрируйте ее и передайте руководству, а второй экземпляр храните у себя. В записке изложите все опасности и неприятности, связанные с текущим положением дел: этим вы заодно подстрахуете себя на случай, если действительно возникнет какая-то неприятность. Если шкафы дадут, возможно, встанет вопрос о нехватке

места и необходимости разделить два подразделения. Если с той же просьбой к начальству одновременно обратится отдел кадров – еще лучше.

2. Следует обратить внимание руководства на то, что возможна утечка и их собственных персональных данных – из-за того, что в отделе кадров «проходной двор». Кстати, требования по защите персональных данных включены в Трудовой кодекс, а с 25.01.2007 вступил в действие Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», на который также весьма полезно сослаться.

3. Если руководители не хотят, чтобы сведения из их личных дел «гуляли» по организации, они должны позаботиться о создании соответствующих условий работы. Договоритесь с отделом кадров, чтобы у вас были единые цели, но разная аргументация. Вместе вы сможете сильнее давить на начальство.

4. Сегодня очень большое внимание уделяется обеспечению информационной безопасности. Многие организации основывают свою систему информационной безопасности на международных стандартах. В нашей стране на базе одного из международных стандартов уже принят национальный стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 17799-2005 «Информационная технология. Практические правила управления информационной безопасностью». Его особенность заключается в том, что хотя документ разработан для использования специалистами совершенно другого направления, он затрагивает вопросы организации работы с документами на всех видах носителей, причем касающиеся не документационного обеспечения управления, а обеспечения информационной безопасности организации. Не уверена, что такой аргумент произведет впечатление на ваше руководство, но если ему знакомы такие термины, как «система менеджмента качества» и «информационная безопасность», то может и прислушаться.

Подумайте также, можно ли частично решить вашу проблему другими способами, например, разделив комнату на зоны шкафами или специальными перегородками. Такие перегородки все чаще можно увидеть в различных организациях, они легкие, быстро собираются и устанавливаются. Их высота, как правило, не превышает 150 см. Это сооружение позволяет отделить участки работы, и сотрудники не отвлекаются на каждого вошедшего в комнату. Подобным способом можно выделить и место для приема посетителей.