

## ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

# ПРОЦЕССЫ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАМИ

**Ларин Михаил,**

директор Всероссийского НИИ документоведения  
и архивного дела (ВНИИДАД), профессор, д.и.н.

Согласно стандарту ИСО 15489, управление документами предполагает эффективный и систематический контроль создания, получения, хранения, использования и распределения документов, в том числе процессы сбора и хранения документальных доказательств и документированной информации об управленческой деятельности и отдельных управленческих операциях. Для эффективного управления необходимо идентифицировать процессы и определить их взаимодействие.

Согласно ГОСТ Р 52292, «процессом» называется «изменение свойств некоторого объекта (при взаимодействии с другими элементами системы или внешней средой или в результате внутренних действий) или его перемещение в пространстве».

По определению стандартов серии ИСО 9000, процессом называется также вид деятельности, управляемый в целях преобразования определенных ресурсов в определенный результат. При этом все процессы, осуществляемые в деятельности организации, взаимосвязаны, и зачастую результат одного из процессов (выход) образует ресурс последующего процесса (вход). Процессы управления документами, осуществляемые в системе управления документами, также тесно связаны друг с другом.

Стандарт ИСО 15489 устанавливает, что к процессам управления документами относятся:

- включение документов в систему;
- регистрация;
- классификация;
- классификация доступа и защиты;
- установление порядка и сроков хранения;

## ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

- хранение;
- использование;
- обеспечение сохранности.

Эти процессы могут быть (и зачастую это так и бывает) отделены друг от друга во времени различными интервалами, но могут и выполняться одновременно или в иной последовательности. Например, в электронных системах управления документами решения о включении в систему и классификации, статусе доступности и сроках хранения обычно принимаются в момент создания документа.

### Включение документов в документную систему

Включение документов в документную систему означает принятие решения о том, какие документы в организации могут быть созданы, получены и сохранены. Тем самым предварительно определяется, кто может иметь доступ к этим документам, сколько они будут храниться.

Целями включения документов в систему являются:

- установление связи между документом, его создателем и управленческим контекстом, в котором документ был создан;
- определение места документа в системе;
- установление связей с другими документами.

Этот процесс должен осуществляться систематически. Он базируется на анализе регулирующей среды, управленческих и подотчетных требований, а также анализе риска в случае, если документы не включены в систему. В частности, путем анализа управленческой деятельности и анализа требований к подотчетности за управленческую деятельность можно:

- идентифицировать все документы, которые необходимо создать для администрирования и управления каждым видом деятельности;
- идентифицировать подразделения организации, в которых эти документы управленческой деятельности включаются в систему;
- анализировать управленческую деятельность, чтобы идентифицировать все этапы, составляющие определенные виды деятельности;
- идентифицировать все операции, составляющие каждый этап управленческой деятельности;
- идентифицировать данные, требуемые в процессе каждой из таких операций;
- определить необходимость включения в систему доказательства о каждой из операций;
- определить соответствующий момент, когда следует включить этот документ в систему.

В процессе включения документов в систему используются такие инструменты, как номенклатура дел, список нерегистрируемых документов и др.

## ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

Этот процесс может осуществляться путем присвоения документу любого формата подробных метаданных, включенных в документ, присоединенных к нему или связанных с ним. Это должно быть предусмотрено в процедурах документной системы. Такие метаданные особенно необходимы для авторизованного контроля статуса, структуры и целостности документа в любое определенное время, а также для показа его связей с другими документами.

Среди методов, обеспечивающих включение документа в документную систему, можно отметить:

- классификацию и индексацию, которые позволяют соответствующим образом создавать ссылки, производить группировку, присваивать имена, защищать конфиденциальность, обеспечивать доступ для пользователей, а также поиск, передачу документов на хранение или уничтожение, идентификацию особо ценных документов;
- упорядочение путем создания логической структуры и последовательности как для бумажных дел, так и для электронных директорий, что упрощает последующее использование документов и справочную работу;
- регистрацию, которая обеспечивает доказательство существования документов в документной системе.

Методы, обеспечивающие включение документа в документную систему, могут включать в себя также и системы, которые формализуют (строят по шаблонам) действия в процессе управленческой деятельности, а именно:

- обеспечивают метаданные, описывающие управленческий контекст;
- обеспечивают доказательство месторасположения документа;
- идентифицируют, какое действие не выполнено;
- идентифицируют, кто имел доступ к документу;
- идентифицируют, когда такой доступ имел место.

При этом очень важно обеспечить доказательство операций, произведенных с документом.

Международный стандарт ИСО 15489 гласит, что управленческие или индивидуальные действия следует включать в систему в качестве документов и связывать с метаданными, характеризующими их особый управленческий контекст, когда они побуждают организацию или частное лицо к действию, служат для подотчетности организации или частного лица, а также документально фиксируют действие, решение или процесс принятия решения.

При работе с электронными документами очень важно уметь отличать служебные (управленческие) документы от личных (неофициальных) и иных материалов (справочных материалов, проектов документов, копий, публикаций).

Официальными документами являются документы, создаваемые или получаемые в процессе управленческой деятельности организации, свидетельствующие об управленческих операциях, действиях и решениях.

## ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

К документам могут быть отнесены как оригиналы, так и копии документов, поскольку копия документа может служить отдельной управленческой цели и храниться в другой системе.

Документы должны храниться отдельно от иных материалов, которые можно уничтожать после минования надобности (без согласования с архивом организации или государственным архивом).

Следует учитывать, что электронные документы, созданные и полученные при помощи корпоративной системы управления документами, являются собственностью организации. В определенных нормативными документами организации случаях к электронным документам сотрудников разрешен доступ других лиц (системного администратора, службы безопасности, других сотрудников организации). В организации может также проводиться систематический мониторинг электронной переписки. Поэтому в систему управления документами должны включаться только те документы, которые фиксируют деловую деятельность организации.

### ПРИМЕР

По результатам опроса 840 американских организаций, который провела Американская ассоциация менеджмента, выяснилось, что 86% электронных сообщений, получаемых и отправляемых сотрудниками этих организаций, являются личными.

Личные документы — это письменные материалы, относящиеся к деятельности индивида и не используемые в деятельности организации. Они затрагивают личные, частные вопросы деятельности, но могут относиться и к тематике деятельности организации. Согласно рекомендациям Национального архива США, к личным документам можно однозначно отнести:

- материалы, накопленные частным лицом до поступления на работу в данную организацию и после этого не использованные в деятельности организации;
- материалы личной переписки, общественной деятельности лица, рукописи и черновики статей и книг;
- дневники, блокноты, персональные календари, предназначенные только для личного использования, даже если в них затрагиваются вопросы деятельности организации.

Следовательно, статус личных документов должен быть четко обозначен, и они должны храниться отдельно от служебных документов. В противном случае личная переписка может стать достоянием общественности.

### К СВЕДЕНИЮ

#### Официального включения

#### в систему в качестве документов

требуют только те записи, которые фиксируют какое-либо действие организации или индивида, какую-либо обязанность или ответственность или содержат информацию, связанную с подотчетной управленческой деятельностью организации.

*Источник:*

*Международный стандарт ИСО 15489*

## ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

### ПРИМЕР

В ходе расследования дела о банкротстве энергетического гиганта Америки корпорации Enron Федеральная комиссия США по ценным бумагам в целях демонстрации финансовых нарушений со стороны этой корпорации разместила в сети Интернет около 1,5 млн сообщений электронной почты, среди которых была и личная переписка сотрудников. В результате была обнародована информация о частной жизни не только сотрудников компании, но и других лиц, участвовавших в переписке по электронной почте, причиной чему было отсутствие в корпорации Enron внутренних нормативов и методик применения корпоративной почтовой системы в личных целях.

Помимо личных документов, в систему управления документами не должны включаться копии документов. Или во внутренних нормативах организации должно быть точно установлено, в каких случаях следует сохранить копию документа, какую из нескольких копий одного и того же документа необходимо сохранить.

### Классификация

Классификация как процесс управления документами заключается в установлении категории или категорий управленческой деятельности и управленческих документов, а также их группировки. Например, базы данных можно классифицировать:

- на базы данных, содержащие данные из множества первичных бумажных документов и не имеющие бумажного аналога;
- базы данных, содержащие данные из множества первичных электронных документов;
- базы данных, содержащие уникальную информацию.

По характеру обрабатываемой информации специалисты различают документальные и фактографические базы данных. Фактографические базы данных оперируют фактическими сведениями, представленными в виде специальным образом организованных совокупностей форматизированных записей данных. Документальные базы данных содержат документы или информацию из документов (выделяют полнотекстовые, библиографические и реферативные документальные базы данных). То есть основным структурным элементом фактографической базы данных является факт как некоторый элемент содержательной информации, а документальной базы данных – документ.

По назначению содержащейся в них информации базы данных делятся:

- на базы данных деловой информации (социальная информация, кадастры, регистры, статистическая, коммерческая, финансовая, управленческая информация, данные о продукции и т. п.);

## ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

- базы данных информации для специалистов (научно-техническая, экономическая, маркетинговая, правоохранительная, исследовательская, производственная, конструкторская, технологическая информация и т. п.);
- базы данных массовой информации (правовая, библиотечно-библиографическая, архивная, учебная, справочная, общественно-политическая, словарно-энциклопедическая информация, информация о культуре, спорте, досуге и т.п.).

Процесс классификации требует наличия в организации классификаторов, прежде всего, классификатора управленческой деятельности.

Также к числу основных классификаторов относятся (на примере Банка России):

- номенклатура дел (как основа номерообразования при регистрации и источник информации о физическом местонахождении исполненного и рассмотренного документа);
- перечень структурных подразделений;
- перечень должностных лиц, уполномоченных давать поручения по исполнению документов;
- справочник корреспондентов (организаций и физических лиц, с которыми ведется переписка, с указанием адресов и иерархической связи);
- шаблоны текстов (резолуции и аннотации документов, списки рассылки);
- классификатор групп документов (по создателям - структурным подразделениям и должностным лицам);
- тематический рубрикатор (систематизированная совокупность вопросов, по которым осуществляется взаимодействие внутри организации и с внешней средой), позволяющий группировать документы одной тематики;
- перечень видов доставки (почта, телеграф, электронная почта, курьерские службы и др.);
- перечень типов файлов (для электронных образов документов, привязанных к регистрационным формам);
- перечень типов связей (для установления таких традиционных для делопроизводства взаимосвязей, как «во исполнение», «в дополнение», «первичный – повторный», «запрос», «согласование», а также для отражения отмены или изменения сферы (сроков) действия нормативных и распорядительных документов, систематизации переписки по конкретной теме и др.);
- перечень пользователей с указанием видов доступа и полномочий при работе в системе.

### Классификация доступа и защиты

Организации должны иметь официальные инструкции, регулирующие, кому разрешен доступ к документам и при каких обстоятельствах. В целях разграничения прав доступа к документам и их защиты рекомендуется применять такой инструмент, как классификатор защиты и

## ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

доступа, идентифицирующий права доступа и режим ограничений по отношению к документам. Чем более сложно устроена организация и более сложна ее управленческая деятельность и регулятивная среда, тем более необходима стандартизация процедур присвоения документам категорий доступности и защищенности.

Международный стандарт ИСО 15489 устанавливает, что налагать ограничения доступа на документы следует, только если это специально требуется управленческой деятельностью или регулятивной средой. Ограничения доступа следует накладывать только на установленный период, чтобы дополнительный контроль, требуемый для таких документов, не проводился дольше, чем требуется. Необходимость ограничения доступа может измениться по истечению времени.

Обеспечение соответствующего контроля доступа осуществляется путем присвоения определенного статуса доступа как документам, так и индивидуальным лицам (сотрудникам организации или посторонним пользователям). Управление процессом доступа означает, что:

- документы распределены по категориям в соответствии с их статусом доступа в определенное время;
- документы доступны только тем, кому разрешено;
- зашифрованные документы могут быть прочтены таким образом и в такое время, когда это требуется или разрешено;
- процессы и операции с документами осуществляются только теми, кому разрешено их выполнять;
- подразделения организации, ответственные за определенные управленческие функции, устанавливают степень доступности для документов, относящихся к области их ответственности.

### Установление порядка и сроков хранения

Установление порядка и срока хранения документа может производиться уже в момент его включения в документную систему организации или регистрации. Однако предварительно необходимо организовать перечень документов (номенклатуру дел).

В основе процесса установления порядка и сроков хранения документов лежит экспертиза ценности документов. Согласно стандарту ИСО 5127, документ может иметь первичную ценность – административную, фискальную (финансовую), правовую, а также вторичную (архивную) ценность – доказательную и информационную.

В настоящее время многие зарубежные управляющие документацией и архивисты считают, что в центре внимания при экспертизе ценности документов должна быть доказательность документа.

При определении доказательной ценности документа рекомендуется использовать вместо традиционного подхода – оценки документов по содержанию – модель функциональной экспертизы ценности документов, согласно которой не сам документ (содержание документа), а

## ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

контекст создания документа (функция, деятельность, действие) является отправной точкой. Современные зарубежные теории экспертизы ценности электронных документов явно имеют тенденцию фокусироваться на функциях и бизнес-процессах как ключевых элементах контекста создания документа.

Процесс установления ценности документа состоит из следующих этапов: определение управленческой функции, фиксируемой при помощи определенного документа; отнесение функций и документов к определенному классу в номенклатуре дел; установление подходящего срока и условий хранения документа; фиксация сроков и условий хранения документов в документной системе и организационных документах; определение сроков хранения документов.

К документам длительного хранения обычно относятся документы, которые обеспечивают доказательство и информацию о политике и действиях организации, о взаимодействии организации с обслуживаемыми ею клиентами. Документы, которые фиксируют права и обязанности отдельных лиц и организаций и содержат доказательство и информацию о деятельности, представляющей интерес для внутренних и внешних заинтересованных лиц, также относят к документам длительного хранения.