

Электронный документ [Электр. ресурс] // Твой бизнес. Онлайн журнал. URL: <https://tvoi.biz/dokumenty/elektronnyj-dokumentooborot/cto-takoe-elektronnyj-dokument.html>

Юмашева Ю. Ю. Методические рекомендации по электронному копированию архивных документов и управлению полученным информационным массивом. М., 2012.

УДК 651

Т. А. Селезнева

УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ: ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ

В статье рассматриваются отдельные аспекты теории и практики управления документами в Российской Федерации. Основной акцент делается на проблемах методического обеспечения проектирования и реализации системы управления документами в организации.

Ключевые слова: система управления; управление документами; система управления документами (СУД); документная система; политика управления документами

Понятие «управление документами» используется в отечественном документоведении и практической деятельности около двух десятилетий. С середины 1990-х гг. оно появляется в публикациях, как научного, так и прикладного характера. Попытки понять содержание этого емкого понятия, определить место управления документами в практической деятельности делаются в ходе весьма представительных научных конференций [См., например: Документация в информационном обществе...; Управление документацией...]. Тем не менее, в теории и практике управления документами остается немало проблем.

Как известно, термин «управление документацией» появился в Соединенных Штатах Америки. Американские специалисты практически первыми предложили и реализовали качественно новую форму организации работы с документами.

Концепция управления документацией сформировалась (прежде всего, в США) в 1970—1980-е гг., но в зарубежной литературе отсутствует единство мнений в трактовке этого понятия и определении места управления документацией в деятельности организации. Одни авторы признают управление документацией функцией управления [см., например: Хортон, Леннон; Хар, Маклеод], связывают эффективную реализацию функции управления документацией с получением прибыли. [см., например: Саммервил]. Другие авторы считают управление документацией самостоятельной областью деятельности организации [см., например: Стефенс].

Управление документацией в различных странах организуется по-разному, но имеет общие черты, сформировавшиеся под влиянием международных связей и рекомендаций международных организаций, прежде всего, Международного совета по управлению документацией и Международной федерации по управлению документацией [Ларин, 2002, с. 148]. Важнейшее значение для развития концепции управления документами имела подготовка и издание международного стандарта «Информация и документация

— Управление документацией» (ISO 15489-1:2001 «Information and documentation. Records management»).

Очевидно, что в России развитие теории и практики управления документами не может основываться лишь на заимствовании западных концепций и копировании зарубежного опыта без учета специфики российского управления, определяющей особенности отечественных подходов к организации работы с документами.

В этой связи необходимо вспомнить, что российское делопроизводство (и документационное обеспечение управления) — понятие национальное. Являясь технологией управления, оно отражает специфику российского управления. Россия — страна с ярко выраженной исполнительной вертикалью. Организации работы с документами обслуживает и отражает именно эту систему управления. В связи с этим, документооборот в России имеет вертикальное направление. Значительное количество поступающих в организацию документов попадает сначала к руководителю, а затем через руководителей структурных подразделений спускается к непосредственным исполнителям. А документы, подготовленные в порядке исполнения поручений, проделывает тот же путь в обратном направлении.

Другой российской особенностью является традиция отслеживания всех этапов работы с документами в регистрационной форме, т. е. формирование информационно-поискового образа документа. Первоначально записи делались в регистрационных журналах, затем — в регистрационно-контрольных карточках. Сегодня информационно-поисковые образы документов стали не бумажными, а электронными. Но сути процесса использование электронной технологии практически не затронуло. В отечественной практике было и остается достаточно четкое разделение: руководители и исполнители работают непосредственно с документами, с их информационной составляющей, а делопроизводственный и секретарский персонал работает с информационно-поисковыми образами документов, отслеживая этапы прохождения документов. По сути, формируется два информационных потока.

Деятельность российских организаций (в первую очередь органов власти и управления, иных государственных учреждений) заключается в последовательном исполнении документов. Важнейшим механизмом обеспечения их своевременного исполнения считается контроль исполнения документов и поручений. Контроль, как правило, возлагается на сотрудников, которые непосредственно в исполнении документа участия не принимают и зачастую слабо разбираются в сути исполнения. Цель такого формального контроля — отследить (а в идеале — не допустить) нарушения сроков исполнения документов. В процессе исполнения документа также возникает два информационных потока. Первый связан с движением самого документа, второй замкнут на информационно-поисковый образ документа.

Вертикальное направление документооборота и наличие двух информационных потоков — характерные особенности российской практики управления. Попытка изменить ситуацию путем разработки многочисленных регламентов успехом не увенчались.

Западный подход характеризуется принципиально большей степенью децентрализации прав и ответственности. Должностные лица, отвечающие в организации за решения тех или иных вопросов, имеют все необходимые полномочия для работы с документами. Соответственно, преобладает горизонтальное движение документов. Документы, как правило, попадают к исполнителям, минуя руководство. Именно такая практика лежит в основе западной концепции управления документами. Не случайно предметом регламентации в традиционных западных системах управления документами является, прежде всего, организация хранения документов.

В России термин «управление документами» закреплён в двух национальных стандартах. В стандарте 2007 г. «СИБИД. Управление документами. Общие требования», где определяется как «совокупность действий по созданию, использованию, хранению и уничтожению документов в организациях, осуществляющих деловую деятельность планомерно и эффективно, в целях доказательства проведения деловых (управленческих) операций» [ГОСТ Р ИСО 15489—1—2007, с. 7]. В 2013 г. термин (наряду с двумя другими терминами, определяющими предметную область) включается в терминологический стандарт и получает несколько иную трактовку [ГОСТ Р 7.0.8—2013].

Автор уже обращалась к непростой проблеме соотношения понятий «делопроизводство», «документационное обеспечение (управления) (ДОУ)» и «управление документами» в отечественной теории и практике [Селезнева]. В данном случае считаю необходимым акцентировать внимание лишь на сформулированном профессором М.В. Лариным методологически чрезвычайно важном тезисе, о том, что документационное обеспечение управления — термин, характеризующий переходную стадию от традиционного делопроизводства к управлению документацией [Ларин, 2002, с. 156].

Управление документами рассматривается ведущими российскими документоведами не просто как качественно новый этап в организации работы с документами, но как полноценная управленческая функция любой организации. Важнейшей отличительной особенностью управления документацией является то, что оно основывается на принципах экономичности, эффективности, целесообразности. Основываясь на широком использовании новейших информационных технологий, управление документацией обеспечивает качественный менеджмент по отношению к документации организации, эффективную систему создания, использования и хранения документов в организациях различных форм собственности и масштабов деятельности. Управление документацией делает документацию полноценным

ресурсом управления. Информационная составляющая здесь выражена в высшей степени, поскольку обеспечивается интеграция документации и информации в управлении.

Подобная трактовка закреплена в национальном стандарте 2007 г. «СИБИД. Управление документами. Общие требования». Действующий терминологический стандарт приводит менее содержательное определение этого понятия. Определяя управление документами как «деятельность, обеспечивающую реализацию единой политики и стандартов по отношению к документальному фонду организации» [ГОСТ Р 7.0.8-2013, с. 2], стандарт не конкретизирует, что представляет собой «реализация политики и стандартов».

Все вышеизложенное относится по преимуществу к теоретическим аспектам управления документами. Не менее важной и сложной представляется проблема практической реализации процессов управления документами, формирования системы управления документами в конкретной организации.

Зачастую внедрение системы управления документами ошибочно понимается руководителями организаций как приобретение и установка некой электронной системы (например, СЭД — системы электронного документооборота). При этом забывается, что внедрение самого современного программного обеспечения малоэффективно без предварительной разработки соответствующих принципов и приведения в систему существующей технологии работы с документами.

Необходимо отметить, что системы управления документами могут быть как традиционными («бумажными»), так и электронными. Сегодня системы управления документами организации, как правило, включает оба эти направления. Системы традиционные и электронные могут и должны существовать параллельно и быть взаимодополняющими.

Система управления документами (СУД) — это система управления, выполняющая в организации руководящие и контрольные функции в отношении документов [ГОСТ Р ИСО 30300-2015, с. 9]. Именно формирование такой системы, выработка принципов эффективной работы с документами конкретной организации вызывает наибольшие трудности.

В правовой системе России на данный момент отсутствуют федеральные законы или иные нормативные правовые акты, посвященные исключительно регламентации управления документами. В последние десять лет издан ряд национальных стандартов: «СИБИД. Процессы управления документами. Метаданные для документов. Часть 1. Принципы» [ГОСТ Р ИСО 23081-1-2008], «СИБИД. Информация и документация. Руководство для разработчиков стандартов, устанавливающих требования к управлению документами» [ГОСТ Р ИСО 22310-2009], «СИБИД. Информация и документация. Системы управления документами. Основные положения и словарь» [ГОСТ Р ИСО 30300-2015] и ряд других, затрагивающих различные аспекты управления документами.

Тем не менее, методическое обеспечение формирования системы управления документами конкретной организации явно недостаточно. Не случайно профессор М.В. Ларин назвал задачу совершенствования нормативно-методического обеспечения управления документами одной из самых актуальных [Ларин, 2015].

В национальном стандарте «СИБИД. Управление документами. Общие требования» содержится достаточно ясная и логичная методология проектирования и внедрения системы управления документами [ГОСТ Р ИСО 15489—1—2007, с. 14—24].

В связи с этим отметим, что в стандарте 2007 г. система управления документами или документная система определяется как информационная система, обеспечивающая сбор документов (включение документов в систему), управление документами и доступ к ним [ГОСТ Р ИСО 15489—1—2007, с. 6]. В стандарте же 2015 г. «СИБИД. Информация и документация. Системы управления документами. Основные положения и словарь» эти понятия разводятся [ГОСТ Р ИСО 30300—2015, с. 9].

Отметим также, что в стандарте 2007 г. методология проектирования и внедрения системы изложена в достаточно общем виде. Руководствуясь исключительно этими рекомендациями, сформировать эффективную систему управления документами в конкретной организации представляется достаточно сложным. Из методической литературы по этой проблематике наибольший интерес для практиков представляют, несомненно, рекомендации ВНИИДАД 2005 г. [Ларин, Рысков]. Вместе с тем, отдельные аспекты внедрения и реализации системы управления документами методически обеспечены недостаточно.

Организации, желающие реализовать систему управления документами, должны определить и документально зафиксировать политику в области управления документами. В стандарте 2007 г. имеется подраздел, посвященный политике [ГОСТ Р ИСО 15489—1—2007, с. 10], но в целом вопросы разработки политики в области управления документами в отечественной теории и практике разработаны слабо. В результате разработчикам приходится обращаться к зарубежным публикациям, в частности, к монографии Майкла Саттона «Корпоративный документооборот» [Саттон].

Политика управления документами — это официально сформулированные высшим руководством намерения и направления деятельности организации в отношении систем управления документами. [ГОСТ Р ИСО 30300—2015, с. 8]. В основе политики — понимание важнейшей роли документов в достижении целей организации.

Политика отличается от процедур и правил. Политика — это лишь заявление о намерениях, которые реализуются через определенные процедуры; это направляющие действия, которые с наибольшей вероятностью

позволят достичь желаемого результата [Саттон, с. 117]. Например, политика может предполагать использование определенных стандартов для всех документов. Но подобные правила не включаются в положения политики.

Вместе с тем, если политика организации декларируется чрезмерно обобщенно и неконкретно, она в результате оказывается далекой от реальной деятельности.

Политика достаточно тесно связана с миссией организации. Следование принципам политики помогает выполнению миссии организации. Выполнение миссии, в свою очередь, тесно связано с репутацией организации. Важнейшей составной частью репутации является имидж организации. А одним из важнейших имиджевых факторов организации, как известно, являются документы организации (правильность их оформления, юридическая сила и значимость, аккуратность изготовления, фирменный вид, и т. д.).

Целью политики управления документами является создание и поддержка системы управления аутентичными, достоверными и пригодными для использования документами, способной поддерживать деловую деятельность в течение установленного (необходимого) периода времени. (ГОСТ Р ИСО 15489—1—2007, с. 10). Иными словами, цель политики — обеспечить наиболее эффективный способ использования документации для реализации организацией ее миссии. Предполагается, что, посредством проведения в жизнь принятой политики, организация сумеет усовершенствовать методы использования документов и информации.

Политика, изложенная в виде руководящего документа, принимается высшим руководящим органом организации и доводится до сведения всех сотрудников. Если политика в области управления документами разработана грамотно, нет необходимости постоянно о ней напоминать, поскольку политика тесно связана со структурой организации, ее целями и деятельностью. [Саттон, с. 108—109]. Политика управления документами (как и система управления документами) разрабатывается на основе анализа управленческой деятельности в целом и документной деятельности организации в частности.

Хотя политика не носит нормативного характера (она лишь направляет на достижение целей), документированная политика, вероятно, ближе всего к организационно-правовому документу. Можно предположить, что структура формуляра и структура текста политики будут аналогичны структуре этих документов.

Процесс разработки политики продвигается обычно от общего к частному. Структура политики в области управления документами, как правило, включает следующие составляющие: назначение и цель политики; употребляемые термины и их значения; область применения; базовые принципы, на которых основываются методы управления документацией; распределение ответственности и полномочий в процессе проведения политики в жизнь;

условия пересмотра и обновления [Саттон, с. 110—114]. Положения политики могут быть записаны в разделах под соответствующими заголовками или в любой иной форме.

Необходимо отметить, что политика должна представлять собой достаточно компактный документ. В практике зарубежных организаций нередко встречаются формулировки политики, занимающие менее машинописного листа.

Политика не может оставаться неизменной, она должна быть гибкой и открытой для изменений. Политику рекомендуется регулярно пересматривать с тем, чтобы обеспечивать отражение ею текущих потребностей деловой деятельности.

Чрезвычайно важно правильно распределить ответственность в области управления документами. Без преувеличения можно утверждать, что полномочия и ответственность в этой сфере распределяются между всеми сотрудниками организации. Специалисты в области управления документами (в зарубежной практике их называют управляющими документацией) отвечают за все аспекты управления документами, в том числе за проектирование, внедрение и сохранность систем управления документами и их эксплуатационные характеристики, а также за обучение пользователей управлению документами и применению систем управления документами в индивидуальной практической деятельности. Ответственность руководства организации заключается в поддержке применения политики управления документами. Руководители структурных подразделений организации должны нести ответственность за соблюдение принципов и направлений политики при управлении порученными им документами. Администраторы системы управления документами отвечают за то, чтобы вся документация была точной, удобной для восприятия и доступной для персонала организации. Особенно это актуально, если система управления документами внедряется и реализуется в электронной форме. Все сотрудники организации ответственны за сохранение аутентичности, целостности, достоверности и пригодности для использования документов, отражающих их деятельность [Ларин, Рысков, с. 26—29].

Распределение ответственности и полномочий регламентируется организационно-распорядительными документами (приказами о распределении обязанностей, должностными инструкциями и должностными регламентами, и рядом других). К сожалению, перечисленные организационно-правовые документы в организациях зачастую составляются формально. Существующие методические рекомендации по составлению подобных документов, как правило, не акцентируют внимание на необходимости включения в них положений, касающихся полномочий и ответственности в сфере управления документами.

Итак, не вызывает сомнений, что переход от документационного обеспечения управления к высокоэффективным системам управления документами — это актуальнейшая задача сегодняшнего дня. Вместе с тем, в научном осмыслении и методическом обеспечении различных аспектов управления документами достаточно нерешенных проблем.

ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования. М., 2007.

ГОСТ Р ИСО 23081-1-2008. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Процессы управления документами. Метаданные для документов: Часть 1. Принципы. М., 2008.

ГОСТ Р ИСО 22310-2009. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Руководство для разработчиков стандартов, устанавливающих требования к управлению документами. М., 2010.

ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. М., 2014.

ГОСТ Р ИСО 30300-2015. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Системы управления документами. Основные положения и словарь. М., 2014.

Документация в информационном обществе: нормативно-методическое обеспечение управления документами: доклады и сообщения на XXI Международной научно-практической конференции, 18-19 ноября 2014 г. Росархив. ВНИИДАД. М., 2015.

Ларин М. В. Нормативно-методическое обеспечение управления документами в Российской Федерации: проблемы и перспективы // Документация в информационном обществе: нормативно-методическое обеспечение управления документами: доклады и сообщения на XXI Международной научно-практической конференции, 18-19 ноября 2014 г. / Росархив. ВНИИДАД. М., 2015.

Ларин М. В. Управление документацией в организациях. М., 2002.

Ларин М. В., Рысков О. И. Управление документами на основе международного стандарта ИСО 15489-2001. Метод. пособие. ВНИИДАД. М., 2005.

Саммервил Дж. Р. Управление документацией: «Что новенького». Пер. с англ. И. Г. Золотухиной. // СИФ ОЦНТИ ВНИИДАД. № 1159 «п». 1994.

Саттон Майкл Дж. Корпоративный документооборот: принципы, технологии, методология внедрения. СПб., 2002.

Селезнева Т. А. Соотношение понятий «делопроизводство», «документационное обеспечение управления» и «управление документами» (ретроспектива и современность) // Документ. Архив. История. Современность: сб. науч. тр. Вып. 16. Екатеринбург, 2016. С. 229—240.

Стефенс Д. О. Основные тенденции международного управления документами // ECM-Journal. Журнал о системах электронного документооборота. URL: esm-journal.ru/post/Osnovnye-tendencii-mezhdunarodnogo-upravlenija-dokumentami.aspx документами (Дата обращения 15.09.2018).

Управление документацией: прошлое, настоящее, будущее. Материалы III-ей международной научно-практической конференции, посвященной памяти профессора Т. В. Кузнецовой. М., 2017.

Хар К., Маклеод Дж. Управление документацией в информационный век. Пер. с англ. В. Н. Гармаш. // СИФ ОЦНТИ ВНИИДАД. № 1241 «п». 1998. С. 6.

Хортон Ф. А., Леннон К. Управление документацией и управление информацией, какое соотношение между ними в наше время. Пер. с англ. В. Н. Гармаш. // СИФ ОЦНТИ ВНИИДАД. № 1196 «п». С. 5—6.