



НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

Інформація та документація

КЕРУВАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ

Частина 1. Основні положення
(ISO 15489-1:2001, MOD)

ДСТУ 4423-1:2005

Видання офіційне

БЗ № 10–2005/733

Київ
ДЕРЖСПОЖИВСТАНДАРТ УКРАЇНИ
2007

ПЕРЕДМОВА

1 РОЗРОБЛЕНО: Український науково-дослідний інститут архівної справи та документознавства (УНДІАСД) Державного комітету архівів України

РОЗРОБНИКИ: **І. Антоненко**, канд. іст. наук; **О. Загорецька**, канд. іст. наук; **С. Кулешов**, д-р іст. наук (керівник розроблення)

2 ПРИЙНЯТО ТА НАДАНО ЧИННОСТІ: наказ Держспоживстандарту України від 2 грудня 2005 р. № 345 з 2007–04–01

3 Національний стандарт відповідає міжнародному стандарту ISO 15489-1:2001(E) Information and documentation — Records management — Part 1: General (Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Частина 1. Основні положення), окрім підрозділів 7.1 j); 9.2 c) 3); 9.9 a); d)

Ступінь відповідності — модифікований (MOD)

Переклад з англійської (en)

4 УВЕДЕНО ВПЕРШЕ

Право власності на цей документ належить державі.
Відтворювати, тиражувати і розповсюджувати його повністю чи частково
на будь-яких носіях інформації без офіційного дозволу заборонено.
Стосовно врегулювання прав власності треба звертатися до Держспоживстандарту України

Держспоживстандарт України, 2007

ЗМІСТ

	С.
Національний вступ	V
1 Сфера застосування	1
2 Нормативні посилання	2
3 Терміни та визначення понять	2
4 Переваги керування документаційними процесами	3
5 Регуляторне середовище	4
6 Політика та обов'язки	5
6.1 Загальні принципи	5
6.2 Політика	5
6.3 Обов'язки	5
7 Вимоги до керування документаційними процесами	6
7.1 Принципи програм керування документаційними процесами	6
7.2 Характеристики службового документа	6
7.2.1 Загальні положення	6
7.2.2 Автентичність	7
7.2.3 Достовірність	7
7.2.4 Цілісність	7
7.2.5 Придатність для користування	7
8 Розробляння та впровадження документаційних систем	7
8.1 Загальні положення	7
8.2 Характеристики документаційних систем	8
8.2.1 Вступ	8
8.2.2 Достовірність інформації	8
8.2.3 Цілісність	8
8.2.4 Відповідність	8
8.2.5 Всебічність	9
8.2.6 Систематичність	9
8.3 Розробляння та впровадження документаційних систем	9
8.3.1 Загальні положення	9
8.3.2 Документування дій зі службовими документами	9
8.3.3 Фізичне зберігання носіїв інформації та їх захист	9
8.3.4 Розподіл функцій керування	9
8.3.5 Конвертування та переміщення	9
8.3.6 Доступ, пошук та користування	9
8.3.7 Строки зберігання та передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення	10

8.4 Методика розроблення та впровадження документаційних систем	10
8.5 Припинення функціонування документаційних систем	11
9 Документаційні процеси та їх контролювання	11
9.1 Визначання службових документів, що підлягають долучанню до документаційних систем	11
9.2 Визначання строків зберігання службових документів	11
9.3 Долучання службових документів до документаційних систем	12
9.4 Реєстрування	13
9.5 Класифікування	13
9.5.1 Класифікування напрямів ділової діяльності	13
9.5.2 Системи класифікації	13
9.5.3 Словниковий контроль	13
9.5.4 Індексування	13
9.5.5 Розміщування номерів та індексів	13
9.6 Зберігання та оброблення	14
9.7 Доступ	14
9.8 Контролювання руху службових документів та користування ними	14
9.8.1 Загальні положення	14
9.8.2 Контроль строків виконання дій зі службовими документами	15
9.8.3 Контроль за місцезнаходженням службових документів	15
9.9 Передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення	15
9.10 Документація з керування документаційними процесами	16
10 Відстежування та здійснювання перевіряння	16
11 Навчання	16
Показчик	17
Додаток НА Перелік національних стандартів України, посилання на які є в цьому стандарті	21
Додаток НБ Порівняльна таблиця визначення понять для термінів згідно з цим стандартом та згідно з ДСТУ 2732:2004	22
Додаток НВ Перелік національних відхилів та їхні пояснення	23
Додаток НГ Абетковий показчик українських термінів	23

НАЦІОНАЛЬНИЙ ВСТУП

Цей стандарт є переклад ISO 15489-1:2001(E) Information and documentation — Records management — Part 1: General (Інформація та документація. Керування документаційними процесами. Частина 1. Основні положення) з окремими технічними змінами.

Технічний комітет, відповідальний за цей стандарт в Україні, — ТК 144 «Інформація та документація».

Стандарт містить вимоги, які відповідають чинному законодавству.

Перелік національних стандартів України, згармонізованих із міжнародними стандартами, посилення на які є в цьому стандарті, наведено у національному додатку НА.

Порівняльну таблицю визначення понять для термінів, використаних у цьому стандарті та згідно з ДСТУ 2732:2004, наведено у національному додатку НБ.

До стандарту було внесено окремі зміни, зумовлені правовими та іншими нормативними вимогами до організації діловодства й архівної справи в Україні. Технічні відхили та додаткову інформацію було долучено безпосередньо до пунктів, яких вони стосуються, їх позначено рамкою і заголовком «Національний відхил», «Національне пояснення» або «Національна виноска». Перелік технічних відхилів із поясненнями наведено в національному додатку НВ.

Копії міжнародних стандартів, на які є посилання в цьому стандарті, можна замовити в Головному фонді нормативних документів.

До цього стандарту внесено такі редакційні зміни:

- вираз «цей міжнародний стандарт», «ця частина ISO 15489» замінено на «цей стандарт»;
- структурні елементи стандарту «Титульний аркуш», «Передмова», «Національний вступ», «Терміни та визначення понять» і «Бібліографічні дані» — оформлено згідно з вимогами комплексу стандартів «Національна стандартизація».

У цьому стандарті є посилання на:

- ISO 9001:2001, який в Україні впроваджено як ДСТУ ISO 9001–2001,
- ISO 14001:1996, який в Україні впроваджено як ДСТУ ISO 14001–97.

НАЦІОНАЛЬНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

**ІНФОРМАЦІЯ ТА ДОКУМЕНТАЦІЯ
КЕРУВАННЯ
ДОКУМЕНТАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ**

Частина 1. Основні положення

**ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЦИЯ
УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ**

Часть 1. Основные положения

**INFORMATION AND DOCUMENTATION
RECORDS MANAGEMENT**

Part 1. General

Чинний від 2007–04–01

1 СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

Цей стандарт поширюється на сферу керування документаційними процесами¹⁾ в організаціях, державних або приватних, для внутрішніх та зовнішніх користувачів.

Усі елементи, описані в цьому стандарті, рекомендовано використовувати, щоб забезпечити створення, долучення легітимних службових документів та керування їх обігом. Процедури, які допомагають забезпечити керування документаційними процесами згідно з принципами та елементами, описаними в цьому стандарті, надано у ISO/TR 15489-2 (Настанови).

Цей стандарт:

- стосується керування службовими документами всіх видів, на всіх носіях, які організація або будь-яка фізична особа створила або отримала в процесі здійснення своєї діяльності;
- надає рекомендації у сфері визначення обов'язків організацій щодо службових документів і політики в сфері документування та пов'язаних із ним процедур, систем і процесів;
- забезпечує нормативними вимогами до керування документаційними процесами у межах системи керування якістю відповідно до ISO 9001 та ISO 14001;
- надає рекомендації з розроблення та впровадження документаційних систем, але
- не стосується архівних документів у архівних установах.

Цей стандарт призначено для використання:

- керівниками організацій;
- фахівцями у сфері документування, інформаційного та технологічного керівництва;
- іншим персоналом організацій;
- іншими особами, які зобов'язані створювати документи та працювати з ними.

¹⁾ У певних країнах керування документаційними процесами також охоплює і архівні документи. Керування архівними документаційними процесами не входить до сфери застосування цього стандарту.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

Наведені нижче нормативні документи містять положення, які через посилання у тексті, становлять положення цього стандарту. У разі датованих посилань пізніші зміни до будь-якого з цих видань або перегляд їх не застосовують. Проте сторонам, зазначеним в угодах, що базуються на положеннях цього стандарту, рекомендовано визначити можливість застосування найостанніших видань нормативних документів, наведених нижче. У разі недатованих посилань рекомендовано звертатися до новітніх видань зазначеного нормативного документа. Членам ISO та IEC надають реєстри чинних на цей час міжнародних стандартів.

ISO 5127²⁾ Information and documentation — Vocabulary

ISO 9001 Quality management systems — Requirements

ISO 14001 Environmental management systems — Specification with guidance for use.

НАЦІОНАЛЬНЕ ПОЯСНЕННЯ

ISO 5127 Інформація та документація. Словник*

ISO 9001 Системи керування якістю. Вимоги

ISO 14001 Системи керування захистом навколишнього середовища. Склад та опис елементів і настанови щодо їх застосування.

* Міжнародною організацією зі стандартизації видано оновлений ISO 5127:2001 Information and documentation — Vocabulary.

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ

У цьому стандарті застосовано такі терміни та визначення понять.

Визначення понять інших термінів, ужитих у цьому стандарті, наведено в ISO 5127.

3.1 доступ (*access*)

Право, можливість, засоби пошуку, використання або відновлення інформації

3.2 відповідальність (*accountability*)

Принцип, за яким особи, організації та спільноти відповідають за свої дії, та за яким від них можна вимагати пояснення своїх дій

3.3 контроль строків виконання дій зі службовими документами (*action tracking*)

Процес, під час якого здійснюють контроль строків, відведених для виконання дій уповноваженими здійснювати таку діяльність

3.4 уповноважена архівна установа (*archival authority*)(*archival agency*)(*archival institution*)(*archival programme*)

Установа відповідальна за відбір, приймання та зберігання архівних документів, організацію доступу до них та знищення інших документів

3.5 класифікування (*classification*)

Систематизоване ідентифікування та розташовування напрямків ділової діяльності і (або) службових документів згідно з категоріями відповідно до логічно структурованих умов, методів та процедурних правил, представлених у системі класифікації

3.6 система класифікації (*classification system*)

Дивись класифікування (3.5)

3.7 конвертування (*conversion*)

Процес зміни перезаписування інформації документа з одного носія на інший або з одного формату на інший

Дивись переміщення (3.13)

3.8 знищування (*destruction*)

Процес знищування або вилучання службових документів без можливості їх відновлення

²⁾ Буде опубліковано (Перегляд усіх попередніх частин ISO 5127).

3.9 передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення (*disposition*)

Певні процеси, пов'язані зі зберіганням, знищенням та передаванням службових документів, документально оформлених у номенклатурах справ або інших засобах

3.10 документ (*document*)

Зафіксована інформація або об'єкт, який може трактуватися як окрема одиниця

3.11 індексування (*indexing*)

Процес установлювання умовних позначок для полегшення пошуку службових документів і (або) інформації

3.12 метадані (*metadata*)

Дані, які описують контекст, зміст і структуру службових документів та керування ними протягом певного часу

3.13 переміщення (*migration*)

Перехід службових документів з однієї системи до іншої, під час якого зберігаються автентичність, цілісність, достовірність цих документів та можливість ними користуватися

Дивись конвертування (3.7)

3.14 забезпечення збереженості (*preservation*)

Процеси та операції, пов'язані із забезпеченням технічного та інтелектуального збереження автентичних службових документів у часі

3.15 службові документи (*records*)

Інформація, яку організація або фізична особа створила, отримала та зберігає як свідчення або інформацію згідно з правовими зобов'язаннями чи в процесі виконання основної діяльності

3.16 керування документаційними процесами (*records management*)

Галузь керування, яка відповідає за ефективний та систематичний контроль за створенням, прийманням, зберіганням, використанням, передаванням до архіву та вилученням для знищення службових документів, охоплюючи процеси відбирання та зберігання в документальній формі свідчень та інформації про ділову діяльність

3.17 документаційна система (*records system*)

Інформаційна система, яка містить службові документи, керує документаційними процесами та забезпечує доступ до службових документів у часі

3.18 реєстрування (*registration*)

Надання службовому документу унікальних ідентифікаційних даних під час його долучання до документаційної системи

3.19 контроль (*tracking*)

Створення, долучання та зберігання інформації про рух та використання службових документів

3.20 передавання (*transfer*) (*custody*)

Зміна права контролю за службовими документами та власності на них і (або) відповідальності за дії з цими документами

3.21 передавання (*transfer*) (*movement*)

Переміщення службових документів з одного місця до іншого.

4 ПЕРЕВАГИ КЕРУВАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ

Керування документаційними процесами організовує практичну роботу як службових осіб, які керують документаційними процесами, так і будь-якої особи, яка створює службові документи або користується ними в процесі своєї ділової діяльності. Керування документаційними процесами в організації охоплює:

- а) впровадження політики і застосовування стандартів,
- б) визначення обов'язків і повноважень,
- в) визначення процедур, інструкцій та ознайомлення з ними персоналу,
- г) забезпечення низки послуг, пов'язаних із питаннями керування службовими документами та користування ними,
- д) розроблення, реалізування та керування спеціалізованими системами для керування документаційними процесами, та
- е) інтегрування керування документаційними процесами у ділові системи та процеси.

Службові документи містять інформацію, що є цінним ресурсом та важливим чинником ділової діяльності. Щоб захистити та зберегти службові документи як свідчення дій для організацій та суспільства, застосовують системний підхід до керування документаційними процесами. Результатом реалізації системи керування документаційними процесами є джерело інформації про ділову діяльність, яке може забезпечити подальші дії, прийняття рішень, звітність нинішнім й майбутнім зацікавленим сторонам. Службові документи дають можливість організаціям:

- здійснювати ділову діяльність на засадах регулярності, ефективності та відповідальності,
- надавати послуги на засадах процесуальної послідовності та рівноправності,
- підтримувати та документувати формування політики організації та прийняття керівних рішень,
- забезпечувати послідовність, неперервність та продуктивність здійснення адміністративних дій та керування в організації,
- сприяти ефективному здійсненню діяльності в межах усієї організації,
- забезпечити неперервність діяльності організації у випадку надзвичайної ситуації,
- відповідати правовим та регуляторним вимогам, охоплюючи архівну, аудиторську та наглядову діяльність,
- забезпечити захист та підтримування в судових позовах, охоплюючи керування ризиками, пов'язане з наявністю або відсутністю свідчень організаційної діяльності,
- захистити інтереси організації та права працівників, клієнтів та нинішніх і майбутніх зацікавлених сторін,
- підтримувати та документувати поточну та майбутню дослідницьку і проектну діяльність, інші розроблення та науково-технічні результати, так само як й історичні дослідження,
- забезпечувати свідчення ділової, особистої та культурної діяльності,
- встановлювати ділову, особисту та культурну ідентичність, та
- зберігати корпоративну, особисту або колективну задокументовану пам'ять.

5 РЕГУЛЯТОРНЕ СЕРЕДОВИЩЕ

Усім організаціям необхідно визначити правове поле, вимоги якого впливають на їх діяльність та документування їхньої діяльності. Політика та функціонування організацій мають відображати застосування регуляторного середовища до процесів їхньої діяльності. Документуючи свою діяльність, організація повинна гарантувати її відповідність вимогам регулятивного середовища.

Вимоги регуляторного середовища містять

- а) статутне і прецедентне право та правила, якими керуються у специфічному для певної галузі та загальному середовищі діяльності, охоплюючи закони та інструкції, які безпосередньо стосуються службових документів, архівів, доступу, права на приватну таємницю, свідчень, електронної комерції, захисту даних та інформації,
- б) обов'язкові норми практичної діяльності,
- в) добровільні кодекси усталеної практики,
- г) добровільні кодекси поведінки й етики, та
- д) очікування суспільством належної діяльності у певній галузі або організації.

Характер організації або галузі, до якої вона належить, зумовлює набір регулятивних складників (кожного окремо чи в поєднанні), найприйнятніших для керування документаційними процесами у цій організації.

6 ПОЛІТИКА ТА ОБОВ'ЯЗКИ

6.1 Загальні принципи

Організація, яка керується положеннями цього стандарту, має запровадити, задокументувати, дотримуватися та поширювати політику, процедури та методику керування документаційними процесами, щоб задовольнити інформаційні запити, які виникають у процесі її ділової діяльності та стосуються певних свідчень, звітів, інших відомостей.

6.2 Політика

Організаціям треба визначити та задокументувати політику керування документаційними процесами. Мета політики — створення та керування автентичними, достовірними та придатними для користування службовими документами, здатними забезпечувати виконання ділових функцій та діяльність в організації так довго, наскільки це потрібно. Організації забезпечують поширення і реалізацію політики керування документаційними процесами на всіх рівнях організації.

Політику приймає вищий рівень керівництва організації і поширює на всю організацію. Встановлюють відповідальність за відповідність діяльності політиці.

В основу розроблення політики покладено аналізування діяльності. Визначають ті ділянки, де законодавство, інструкції, інші норми та методики мають найбільше застосування під час створення службових документів, пов'язаних із діяльністю організації. Розробляючи політику, треба врахувати організаційне середовище організації та економічні міркування. Політику треба регулярно переглядати для того, щоб вона завжди відображала чинні вимоги до ділової діяльності.

6.3 Обов'язки

Обов'язки та повноваження у сфері керування документаційними процесами визначають, встановлюють та поширюють на всю організацію з метою конкретизації персональної відповідальності за проведення необхідних дій у разі виникнення специфічної потреби створення та долучення службових документів до документаційних систем. Ці обов'язки встановлюють для всіх працівників організації, охоплюючи службових осіб, які керують документаційними процесами, фахівців із суміжних інформаційних сфер, керівників організації, інших керівних працівників, системних адміністраторів та тих, для кого створення службових документів є частиною їхньої роботи. Обов'язки фіксують у посадових інструкціях та подібних до них службових документах. Специфічні обов'язки керування та звітності за керування документаційними процесами покладають на службову особу з відповідними повноваженнями в організації. Призначення відповідальних осіб може визначатися законодавством.

Перелік обов'язків у сфері керування документаційними процесами такий:

а) Фахівці з керування документаційними процесами відповідають за всі аспекти керування документаційними процесами, охоплюючи розроблення, реалізацію та ведення документаційних систем та їх операції, а також за навчання користувачів роботі з питань керування документаційними процесами та документаційними системами, оскільки вони впливають на роботу окремих осіб;

б) Керівні працівники відповідають за підтримування запровадження політики керування документаційними процесами в організації;

с) Системні адміністратори відповідають за забезпечення того, щоб, за потреби, вся службова документація була для персоналу точною, доступною та чіткою.

д) Усі працівники зобов'язані точно та повно задокументувати свою діяльність і звітувати про це.

До процесу планування та впровадження політики і процедур керування документаційними процесами можна залучати архівні установи.

7 ВИМОГИ ДО КЕРУВАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ

7.1 Принципи програм керування документаційними процесами

Службові документи створюють, отримують та використовують у процесі ділової діяльності³⁾. Щоб підтримувати безперервну ділову діяльність, яка відповідає законодавчим та регуляторним вимогам, та забезпечити необхідну звітність, організації мають створювати, зберігати автентичні, достовірні та придатні для користування службові документи і забезпечувати збереженість й цілісність цих службових документів так довго, як це необхідно. Для цього організації треба запровадити та виконувати всебічну програму керування документаційними процесами, яка охоплює

- а) визначання того, які службові документи треба створювати під час кожного робочого процесу та яку інформацію необхідно долучати до службових документів,
- б) прийняття рішень щодо форми та структури службових документів, які створюють і долучають, та які технології треба використовувати,
- с) визначання метаданих, які треба створювати разом зі службовими документами у процесі документування, які зв'язки встановлювати між ними та як ними керувати,
- д) визначання вимог до пошуку, передавання службових документів і користування ними у робочих процесах та іншими користувачами, а також визначання тривалості їх зберігання, щоб задовольнити ці вимоги,
- е) прийняття рішення щодо організації службових документів відповідно до вимог користування,
- ф) оцінювання ризиків, якщо неможливо мати легітимні службові документи про діяльність організації,
- г) забезпечування збереженості службових документів та з часом доступу до них, щоб задовольнити вимоги ділової діяльності та очікування суспільства,
- h) узгоджування політики організації з чинними правовими та регуляторними вимогами й нормами,
- і) забезпечування зберігання службових документів у безпечному та надійному середовищі,
- j) забезпечування зберігання службових документів лише протягом того строку, коли вони необхідні або потрібні, та

Національний відхил

j) строки зберігання службових документів мають відповідати строкам, зазначеним у нормативно-правових актах

к) виявлення та оцінювання можливостей для поліпшення ефективності, дієвості або якості цих процесів, рішень та дій для покращання службових документів та керування документуванням.

Правила створювання та долучання службових документів і метаданих про службові документи треба застосовувати у процедурах, спрямованих на керування всіма робочими процесами, що потребують відомостей про діяльність.

Планування безперервної ділової діяльності та заходів у випадку непередбачених обставин мають забезпечити визначання службових документів, що важливо для безперервного функціонування організації, як частини аналізування ризиків діяльності, захищеної та відновлюваної за потреби.

7.2 Характеристики службового документа

7.2.1 Загальні положення

Службовий документ має правильно відображати те, що було повідомлено або вирішено чи дію, яка відбулася. Він має забезпечувати виконання вимог ділової діяльності, до сфери якої він належить, а його інформацію треба використовувати для звітності.

Крім змісту, службовий документ має містити метадані або бути пов'язаним чи асоціюватися з метаданими, необхідними для документування дій, а саме:

- а) має залишитися цілісною структура службового документа, тобто його формуляр та зв'язки між реквізитами, що становлять службовий документ;
- б) у службовому документі має бути очевидним діловий контекст, в якому службовий документ було створено (охоплюючи діловий процес, частиною якого є дія, дата, тривалість та учасники дії);

³⁾ У цьому стандарті термін «ділова діяльність» використовують у широкому значенні, яке не зводиться до комерційної діяльності, а охоплює державне керування, неприбуткову та іншу діяльність.

с) мають бути представлені зв'язки між службовими документами, які зберігаються окремо, але які ініціювали, були підставою для створення службового документа або слугували джерелом відомостей під час його створення.

Політика керування документаційними процесами, її процедури та методики мають сприяти створенню легітимних службових документів із характеристиками, наведеними у пунктах 7.2.2—7.2.5.

7.2.2 Автентичність

Автентичний службовий документ — це документ, який:

- а) належить до того виду, який у ньому зазначено,
- б) створено або надіслано особою, яка його дійсно створила та надіслала, та
- с) створено або надіслано саме у той час, який документально зафіксовано.

Для забезпечення автентичності службових документів організації треба запроваджувати та задокументовувати політику і процедури, що контролюють створення, приймання, передавання, зберігання та передавання до архіву або вилучення для знищення службових документів, щоб автори службових документів мали визначені повноваження, а службові документи були захищені від несанкціонованого доповнювання, знищування, приховування та користування.

7.2.3 Достовірність

Достовірний службовий документ — це той документ, змісту якого можна довіряти як повному і точному відображенню дії, діяльності або фактів, які він засвідчує, та інформацію якого можна використовувати в подальшій діяльності. Службові документи треба створювати під час дії або випадку, якого вони стосуються, або невдовзі після них, особами, які безпосередньо володіють фактами, засобами документування, які прийнято використовувати у цьому напрямі ділової діяльності.

7.2.4 Цілісність

Цілісність службового документа — це властивість документа бути повним і незмінним.

Необхідно, щоб службовий документ був захищений від несанкціонованих змін. Політика та процедури керування документаційними процесами мають визначити, які доповнення та примітки можна зробити до службового документа після його створення, за яких умов доповнення та примітки є санкціонованими та хто уповноважений їх робити. Будь-яке санкціоноване доповнення, примітка або знищення службового документа має бути точно задокументовано та проконтрольовано.

7.2.5 Придатність для користування

Придатний для користування службовий документ — це той документ, місцезнаходження якого можна визначити, який можна знайти, представити та інтерпретувати. Він має бути придатним до наступного представлення як прямо пов'язаний із діловою діяльністю чи певними діями, які зумовили його створення. Метадані, що описують контекст документів, повинні нести інформацію, необхідну для розуміння дій, в результаті яких документи створюються або в процесі яких використовуються. Має бути можливість ідентифікувати документ у контексті функцій та напрямів ділової діяльності, складовою яких є ці дії. Потрібно зберігати зв'язки між службовими документами, що документують послідовні дії.

8 РОЗРОБЛЕННЯ ТА ВПРОВАДЖУВАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНИХ СИСТЕМ

8.1 Загальні положення

Стратегія керування документаційними процесами базується на розробленні та запровадженні політики, процедур і методики та розробленні й впровадженні документаційних систем такими способами, які відповідають операційним вимогам організації та узгоджуються з вимогами її регуляторного середовища.

Стратегія, прийнята організацією для документування своєї ділової діяльності, має визначити, які службові документи необхідно створювати та коли, як і де їх слід долучати до документаційної системи.

Впровадження стратегії для узгодженості документаційних систем може містити:

- а) розроблення документаційних систем,
- б) документування діяльності документаційних систем,

с) навчання працівників, що постійно працюють з документами, та іншого персоналу роботі зі службовими документами,

д) конвертування службових документів у нові документаційні системи, формати та здійснювання контролю за цими процесами,

е) встановлення норм і розроблення заходів щодо їх дотримання та виконання,

ф) визначення строків зберігання та прийняття рішень щодо службових документів, які мають значну цінність, відповідно до вимог регулятивного середовища.

Стратегію керування документаційними процесами документують у вигляді стратегічного плану як стратегічний план інформаційного керування та долучають до планової документації організації.

Інформаційні системи, прикладні робочі програми та комунікації разом із робочими процесами, які вони забезпечують, треба розробляти, модифікувати або переробляти таким чином, щоб під час здійснювання ділової діяльності службові документи, які відповідають вимогам, створювали і долучали як усталену практику.

8.2 Характеристики документаційних систем

8.2.1 Вступ

Документаційні системи мають забезпечувати створювання службових документів із характеристиками, визначеними у підрозділі 7.2. Характеристики систем описані у пунктах 8.2.2—8.2.6.

8.2.2 Достовірність інформації

Будь-яка система, застосовна для керування документаційними процесами, має бути придатною до безперервної та регулярної роботи згідно із встановленими процедурами та обов'язками.

Документаційна система має:

а) у встановленому порядку долучати всі службові документи у тій сфері діяльності, на яку вона поширюється,

б) систематизувати службові документи у спосіб, який відображає робочі операції автора службових документів,

с) захищати службові документи від несанкціонованих змін або знищення,

д) у встановленому порядку функціонувати як первинне джерело інформації про дії, задокументовані в службових документах, та

е) забезпечувати доступ до всіх службових документів та пов'язаних із ними метаданих.

Достовірність інформації, що міститься у системі, документують шляхом створення і ведення документів про роботу системи. Ці документи мають демонструвати відповідність системи зазначеним вище критеріям. Документаційна система має реагувати на зміни у вимогах до ділової діяльності, але зміни у системі не повинні впливати на властивості службових документів у системі.

У той же час передавання службових документів з однієї системи до іншої здійснюють у спосіб, який не впливає негативно на властивості службових документів.

8.2.3 Цілісність

З метою попередження несанкціонованого доступу, знищення, змінювання або вилучання службових документів, запроваджують контрольні заходи, такі як відстежування доступу, контроль користувачів, санкціоноване знищення та убезпечування збереженості. Ці контрольні заходи можуть міститися в системі або бути зовнішніми для певної системи. Для електронних службових документів організації може бути визначено, що будь-яка зміна у функціонуванні, заміна програмного забезпечення на нову версію або встановлювання нової форми обслуговування не повинні впливати на цілісність службових документів.

8.2.4 Відповідність

Документаційними системами керують згідно з вимогами до організації поточної діяльності, вимогами регуляторного середовища та очікуваннями суспільства від результатів функціонування тієї сфери діяльності, у межах якої діє організація. Персонал, який створює службові документи, має розуміти, як ці вимоги впливають на його ділову діяльність. Відповідність документаційних систем цим вимогам регулярно оцінюють, а документи про результати оцінювання зберігають з метою свідчення.

8.2.5 Всебічність

Документаційні системи керують документаційними процесами, які є результатом усіх напрямів ділової діяльності організації або підрозділу організації, в якому вони функціонують.

8.2.6 Систематичність

Керування створюванням та зберіганням службових документів здійснюють систематично. Методику створювання та зберігання службових документів треба систематизувати як шляхом розроблення і функціонування документаційної системи, так і системи ділової діяльності.

Документаційна система передбачає точне задокументовування політики, встановлених обов'язків та формальну методологію керування нею.

8.3 Розроблення та впровадження документаційних систем

8.3.1 Загальні положення

Документаційна система має бути функціональною, що забезпечує її спроможність здійснювати та забезпечувати операції керування документаційними процесами згідно з розділом 9.

Рішення про розроблення та впровадження документаційних систем і процесів, які вони забезпечують, необхідно розглядати у взаємозв'язку з наявними організаційними системами.

8.3.2 Документування дій зі службовими документами

Документаційні системи мають містити повне і точне відображення всіх дій, пов'язаних із певним службовим документом. Вони охоплюють процеси, пов'язані з окремими службовими документами. Ці відомості можуть документуватися як частина метаданих, внесених, приєднаних або пов'язаних із певним службовим документом. Як альтернативний варіант, їх можна задокументовувати у контрольному журналі, що зберігається, принаймні, так само довго, як і службовий документ, якого він стосується.

8.3.3 Фізичне зберігання носіїв інформації та їх захист

Під час розроблення документаційної системи до уваги беруть відповідне середовище зберігання та носіїв інформації, фізичні захисні матеріали, процеси оброблення та системи зберігання. Рішення про зберігання носіїв залежить від строку, протягом якого потрібно зберігати службовий документ. Документаційні системи мають бути готовими до надзвичайних ситуацій з метою визначення та послаблення ризиків. Треба орієнтуватися на збереження цілісності службових документів під час надзвичайної ситуації та в період відновлювання після неї.

8.3.4 Розподіл функцій керування

Документаційні системи мають забезпечувати альтернативні варіанти розміщування службових документів. У деяких випадках, коли це дозволяє правове та регуляторне середовище, службові документи фізично може зберігати одна організація, але відповідальність та контроль за керування ними належить або організації, що їх створила, або іншому відповідному уповноваженому органу. Така організація роботи зі службовими документами, що розрізняє зберігання, власність та відповідальність за службові документи, особливо стосується систем електронної документації. Зміни в роботі зі службовими документами можуть виникнути у будь-який час існування системи і будь-які зміни в цій роботі треба проконтролювати та документально оформити.

8.3.5 Конвертування та переміщення

Документаційні системи треба розробляти таким чином, щоб службові документи залишалися автентичними, достовірними та придатними для користування за будь-яких змін системи, охоплюючи конвертування формату, переміщення в результаті застосування іншого апаратного забезпечення та операційних систем або специфічного прикладного програмного забезпечення протягом усього періоду їх зберігання (див. підрозділ 8.5).

8.3.6 Доступ, пошук та користування

Документаційні системи мають забезпечувати своєчасний та ефективний доступ до службових документів та їхній пошук, необхідний для безперервної ділової діяльності та задоволення вимог, пов'язаних зі звітністю.

Щоб забезпечити цілісність службових документів у документаційних системах треба передбачити контроль за доступом. У системах має бути передбачено зберігання контрольних журналів або застосовування інших методів, які засвідчують, що службові документи ефективно захищені від несанкціонованого користування, змінення або знищення.

8.3.7 Строки зберігання та передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищування

Документаційні системи мають вирішувати питання про строки зберігання та передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищування. Має бути можливість приймати такі рішення у будь-який час існування службових документів, охоплюючи стадію розроблення документаційної системи. Також має бути можливість, за потреби, передавати службові документи до архіву та вилучати їх для знищування, щоб це здійснювалося як усталена практика. Системи мають забезпечувати ведення контрольного журналу або застосовувати інші методи, щоб контролювати завершеність дій передавання та знищування службових документів.

8.4 Методика розроблення та впровадження документаційних систем

Для розроблення та впровадження документаційної системи безперервного функціонування суттєвим є наявність методики її розроблення та впровадження.

Послідовність виконання методики згідно з позиціями переліку а)—h) необов'язкова. Завдання можуть виконуватися на різних етапах повторно, частково або постійно відповідно до потреб організації, вимог формального узгодження та змін в організаційному середовищі та середовищі керування документаційними процесами.

а) **Попереднє дослідження.** Зібрати інформацію з документальних джерел і шляхом опитування, визначити та документально зафіксувати роль і мету організації, її структуру, правове, регулятивне, ділове та політичне середовище, критичні чинники та критичні ланки, пов'язані з питаннями керування документаційними процесами.

б) **Аналізування ділової діяльності.** Зібрати інформацію з документальних джерел та шляхом опитування, визначити і документально зафіксувати кожну ділову функцію, операцію, дію та встановити їх ієрархію, тобто систему класифікації напрямів діяльності, визначити і документально зафіксувати хід робочих процесів та дій, які вони містять.

с) **Встановлення вимог до службових документів.** Зібрати інформацію з документальних джерел та шляхом опитування, визначити інформаційні вимоги до кожної ділової функції, операції та дії, які можна задовольнити за допомогою службових документів. Ці вимоги можна вивести, аналізуючи регулятивне середовище організації (див. розділ 5) та ризик, що виникає тоді, коли службові документи не створюють і не зберігають. Визначити, як кожну вимогу можна задовольнити через операції керування документаційними процесами, та чітко сформулювати і документально оформити вимоги до службових документів. Вибрати необхідну структуру та вид службових документів, що найкраще відповідає кожній діловій функції, операції та дії.

д) **Оцінювання наявних систем.** Визначити та проаналізувати наявні документаційні системи та інші інформаційні системи, щоб оцінити їх з точки зору вимог до документів.

е) **Визначання стратегії дій, що забезпечують виконання вимог до документів.** Визначити стратегію, орієнтовану на задоволення вимог до документів, яка може охоплювати прийняття політики, нормативні документи, процедури та методики, розроблення нових систем та впровадження систем згідно з вимогами до документування. Стратегію можна застосовувати до кожної окремої вимоги до документації або до декількох одночасно. Стратегію обирають на основі рівня ризику, що виникає у разі неспроможності задовольнити вимоги чи у межах ділової функції, яку документаційна система має забезпечувати, середовища наявних систем або корпоративної культури, в якій стратегію запроваджуватимуть (див. розділ 7).

ф) **Розроблення документаційної системи.** Розробити документаційну систему, яка охоплює стратегію, процеси та методику, описані в цьому стандарті, забезпечити, щоб система підтримувала робочі процеси, а не заважала їм; оцінити і, за потреби, перепроектувати робочі процеси і операційні ділові та комунікаційні системи для долучення до них процедур керування документаційними процесами.

г) **Впровадження документаційної системи.** Впровадження документаційної системи треба проводити систематично, використовуючи проектне планування та методики, прийнятні для певної ситуації, враховуючи інтеграцію операцій документаційної системи з робочими процесами і відповідними системами.

h) **Аналізування після впровадження системи.** Зібрати інформацію про функціонування документаційних систем як суцільного та поточного процесу. Це можна зробити шляхом опитування

керівного складу та провідних працівників, використовуючи анкети опитування, роблячи огляд системи в дії, перевіряючи посібники із запровадження процедур, матеріали з навчання та іншу документацію, роблячи вибіркові перевіряння якості службових документів й методів обліковування. Аналізувати та оцінювати функціонування системи, ініціювати та контролювати дії, спрямовані на коригування, встановити режим постійного відстежування і регулярної експертизи.

8.5 Припинення функціонування документаційних систем

Коли документаційна система припиняє функціонувати або втрачає повноваження, службові документи до неї більше не долучають, але доступ до них залишається. Службові документи можна вилучити із системи згідно з чинними інструкціями про строки зберігання і передавання службових документів до архіву або вилучення їх для знищення чи згідно із стратегією конвертування та переміщування інформації. Процес припинення функціонування системи треба документально оформити, оскільки це потрібно для дотримання автентичності, достовірності, придатності для користування та цілісності службових документів, які все ще перебувають у системі, охоплюючи плани конвертування інформації або відображення даних (див. підрозділ 7.2).

9 ДОКУМЕНТАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ ТА ЇХ КОНТРОЛЮВАННЯ

9.1 Визначання службових документів, що підлягають долучанню до документаційних систем

Визначання того, які службові документи треба долучати до документаційної системи, базується на результатах аналізування вимог регуляторного середовища, вимог ділової діяльності та звітності, ризику не долучити службові документи. Залежно від типу організації, правового і соціального контексту, в якому вона діє, ці вимоги можуть відрізнятися.

Службові документи створюють і отримують на різноманітних носіях, використовуючи постійно змінювані технології. Первинна характерна ознака службових документів — це їх динамічна природа. Їх можуть створювати різні автори, їх можна представити різними версіями у різних форматних, у різні періоди часу.

Коли ділові чи особисті дії зобов'язують організацію або особу діяти, роблять організацію або особу підзвітними чи документують дію, рішення або процес прийняття рішень, їх потрібно долучати до документаційної системи у вигляді службових документів та пов'язати з метаданими, що характеризують їх специфічний діловий контекст.

9.2 Визначання строків зберігання службових документів

Рішення про те, як довго треба зберігати службові документи в документаційних системах, базуються на оцінюванні вимог регуляторного середовища, вимог ділової діяльності й звітності та ризиків. Попередньо для прийняття таких рішень потрібно залучити підрозділ, що здійснює специфічну ділову діяльність, призначену посадову особу, яка керує документаційними процесами, та, за потреби, інших працівників згідно із зовнішньою та внутрішньою політикою та нормами керування документаційними процесами, вимогами до службових документів, пов'язаними із специфічною діловою діяльністю. Статутні або інші регулятивні вимоги можуть встановлювати мінімальні строки зберігання або підпорядковування рішенням таких повноважних органів, як архів або аудитори. Під час визначання строків зберігання службових документів треба враховувати права і інтереси всіх зацікавлених сторін. Не треба приймати рішення для того, щоб обмежити права доступу.

Процесом зберігання службових документів треба керувати, щоб

а) відповідати поточним та майбутнім потребам ділової діяльності:

- 1) зберігати інформацію про минулі і нинішні рішення та діяльність як частини корпоративної пам'яті для інформаційного забезпечення прийняття рішень та діяльності в теперішньому і в майбутньому часі;
- 2) зберігати свідчення про минулу та теперішню діяльність для задоволення звітних зобов'язань;
- 3) ліквідувати систематично і санкціоновано якомога раніше непотрібні службові документи;
- 4) зберігати контекст службового документа, що зробить можливим для майбутніх користувачів оцінити автентичність та достовірність службових документів, навіть у випадках, коли документаційні системи, в яких вони зберігаються, були закриті або зазнали значних змін;

б) відповідати правовим вимогам, забезпечивши відповідне оформлення документів, розуміння та виконання вимог регуляторного середовища, яке застосовується під час керування документаційними процесами специфічної ділової діяльності, та

с) відповідати поточним і майбутнім потребам внутрішніх і зовнішніх зацікавлених сторін:

1) визначати законні та позовні інтереси зацікавлених сторін у зберіганні службових документів довше, ніж це потрібно самій організації. Зацікавлені сторони можуть бути діловими партнерами, клієнтами та іншими особами, яких торкаються рішення або дії організацій тощо, яким організація може надавати доступ до своїх службових документів згідно з вимогами звітності, наприклад, аудитори, регулятивні органи та слідчі органи, архівні установи або дослідники;

2) визначати та оцінювати правові, фінансові, політичні, соціальні або інші позитивні вигоди від зберігання службових документів з метою слугувати інтересам науки і суспільства в цілому, та

3) дотримуватися інструкцій відповідних архівних органів у разі їх придатності.

Національний відхил

3) дотримуванням інструкцій відповідних архівних органів.

До службових документів тривалого зберігання належать такі, що:

— забезпечують свідчення та інформацію про політику і діяльність організації;

— забезпечують свідчення та інформацію про взаємодію організації з клієнтами, яких вона обслуговує;

— документують права й обов'язки фізичних осіб та організацій;

— сприяють формуванню документальної пам'яті організації для наукових, культурних та історичних цілей, та

— містять свідчення та інформацію про діяльність, що представляє інтерес для внутрішніх і зовнішніх зацікавлених сторін.

9.3 Долучання службових документів до документаційних систем

Метою долучання службових документів до документаційних систем є

— встановлювання взаємозв'язків між службовим документом, автором та службовою потребою, що зумовила його створення,

— розміщування службового документа з його взаємозв'язками в документаційній системі,

— встановлювання його зв'язків з іншими службовими документами.

Цей процес можна провести через розміщення детальних метаданих, які містять, доповнюють, пов'язують інформацію про певний службовий документ незалежно від його формату. На стадії розроблення цей процес долучають до процедур документаційної системи. Такі метадані є суттєвими для відстежування, повноважень, статусу, структури та цілісності службового документа в будь-який момент та подання його зв'язків з іншими службовими документами.

Перелік методів, що забезпечують долучання службових документів, може бути таким:

а) класифікування та індексування, що дають можливість встановити відповідні зв'язки, групування, найменування, забезпечення секретності, дозвіл на користування та пошук, передавання до архіву та вилучання для знищення і виявлення службових документів, життєво важливих для діяльності організації;

б) систематизування у логічній послідовності, незалежно від виду носія: фізичний чи електронний, що полегшує наступне користування і одержування довідок;

с) реєстрування, що засвідчує наявність службового документа в документаційній системі;

д) функціонування систем, які в процесі ділової діяльності мають:

1) забезпечувати створення метаданих, що описують діловий контекст;

2) забезпечувати свідчення того, де знаходиться службовий документ;

3) виявляти, яка дія невиконана;

4) виявляти, хто має доступ до службового документа;

5) виявляти, коли цей доступ мав місце, та

6) забезпечувати свідчення дій, що здійснювалися зі службовим документом.

9.4 Реєстрування

У документаційній системі, де застосовують процеси реєстрування:

- а) службові документи реєструють, коли долучають їх до документаційної системи;
- б) до закінчення реєстрування жоден процес не може впливати на службовий документ.

Основна мета реєстрування — засвідчити, що службовий документ було створено або долучено до документаційної системи, а додатковою перевагою є те, що реєстрування полегшує пошук службових документів. Воно містить запис короткої описової інформації або метаданих про службовий документ та надання службовому документу ідентифікатора — умовної позначки, унікальної для цієї системи. Реєстрування формалізує долучення службового документа до документаційної системи.

Службові документи треба реєструвати тільки на одному рівні у межах документаційної системи. В електронному середовищі документаційні системи можна проектувати так, щоб реєстрування службових документів відбувалося автоматично, прозоро для користувача діловою системою, до якої службовий документ долучають, та без втручання фахівця з керування документаційними процесами.

9.5 Класифікування

9.5.1 Класифікування напрямів ділової діяльності

Класифікування напрямів ділової діяльності є важливим засобом, що допомагає здійснювати ділову діяльність і здебільшого стосується керування документаційними процесами, охоплюючи:

- а) забезпечування зв'язків між окремими службовими документами, що нагромаджуються, для того, щоб забезпечити безперервне документування діяльності;
- б) забезпечування уніфікації під час визначання назв службових документів;
- с) допомогу в пошуку всіх службових документів, які стосуються певної функції або напрямку діяльності;
- д) визначання ступенів таємності та доступу для груп службових документів;
- е) встановлювання дозволу користувачам на доступ або роботу з певними групами службових документів;
- ф) розподіл відповідальності за керування певними групами службових документів;
- г) поділ службових документів для роботи, та
- h) визначання відповідних строків зберігання та дій з передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення.

9.5.2 Системи класифікації

Системи класифікації відображають діяльність організації і зазвичай будуються на основі аналізу цієї діяльності. Системи можна використовувати для забезпечування різноманітних операцій керування документаційними процесами. Організаціям треба визначити ступінь класифікаційного контролю, необхідний для їх діяльності.

9.5.3 Словниковий контроль

Системи класифікації та індекси можуть бути забезпечені словниковим контролем, що відображає спеціальну лексику комплексу службових документів організації. Такий словниковий контроль пояснює вживання специфічних для організації понять або термінів.

9.5.4 Індексування

Індексування можна робити вручну або автоматично. Воно може відбуватися на різних рівнях групування в документаційній системі.

Настанови з індексування можна знайти у стандарті ISO 5963 Documentation — Methods for examining documents, determining their subjects, and selecting indexing terms.

9.5.5 Розміщування номерів та індексів

Звичайно застосовують умовні позначки на службових документах, що відрізняються від назви службового документа. Розміщування номерів або індексів звичайно роблять на сукупності службових документів.

Надання індексів пов'язано з проведенням пошуку, де номер чи індекс зазначають «адресу» службового документа. Службовий документ можна знайти, точно вказавши місце його розташування в документаційній системі.

9.6 Зберігання та оброблення

Службові документи зберігають на носіях, придатних для користування, які забезпечують достовірність, автентичність та збереженість так довго, як це потрібно (див. підрозділ 8.2). Питання зберігання, оброблення та збереженості службових документів виникають вже під час їх активного функціонування, а не лише тоді, коли вони стають неактивними.

Службові документи потребують таких умов зберігання і процесів оброблення, в яких ураховано їхні специфічні фізичні та хімічні властивості. Службові документи тривалої цінності, незалежно від формату, потребують якіснішого зберігання та оброблення, щоб забезпечити їхню збереженість так довго, наскільки це відповідає їхній цінності. Умови зберігання та процеси оброблення проектує таким чином, щоб захистити службові документи від несанкціонованого доступу, втрати або знищення, а також викрадення і стихійного лиха.

Організація повинна розробити політику та інструкції щодо конвертування або переміщення службових документів з однієї документаційної системи до іншої.

Системи для електронних документів розробляють таким чином, щоб ці документи залишалися доступними, автентичними, достовірними та придатними для користування за будь-яких змін у системі. Це може бути переміщення у зв'язку із застосуванням іншого програмного забезпечення, відображення у форматах емуляції або інші майбутні способи відображення службових документів. Якщо такі процеси відбуваються, потрібно зберігати свідчення про них, разом із подіями будь-яких змін в інформації та форматі службових документів.

9.7 Доступ

Організації повинні мати формальні інструкції, які встановлюють, хто має дозвіл на доступ до службових документів та за яких обставин.

Вимоги регулятивного середовища, відповідно до яких діє організація, встановлюють низку принципів щодо прав, умов або обмежень доступу, які мають враховуватись під час функціонування документаційних систем. Це може бути спеціальне законодавство, що охоплює: забезпечення таємниці приватної інформації, безпеки, свободи інформації та роботу архівів. Службові документи можуть містити особисту, комерційну або іншу важливу для діяльності організації інформацію. У певних випадках не можна дозволяти доступ до службових документів або до інформації про них.

Обмежування доступу можна застосовувати як у межах організації, так і для зовнішніх користувачів. Службові документи з обмеженим доступом треба визначати лише тоді, коли цього потребує діяльність або згідно з вимогами регулятивного середовища. Обмежування треба накладати на визначений період, щоб додаткове відстежування, необхідне для цих службових документів, проводили не пізніше, ніж це потрібно. Характер встановлених обмежень доступу може з часом змінюватися.

Забезпечування відповідного контролю за доступом здійснюють шляхом встановлення статусу доступу як для службових документів, так і для суб'єктів.

Керування процесами доступу встановлює таке:

- a) службові документи поділяють на категорії відповідно до їх рівня доступу у певний час;
- b) доступ до службових документів мають лише уповноважені особи;
- c) засекречені службові документи можна читати лише за потреби та за наявності повноважень;
- d) усі дії зі службовими документами здійснюють лише ті суб'єкти, хто має на це повноваження, та
- e) дозвіл на доступ до службових документів певної сфери відповідальності визначають підрозділи організації, що відповідають за цей напрям діяльності.

Відстежування та відображення у вигляді переліку користувачів із рівнями доступу та їхніми функційними робочими обов'язками має здійснюватися постійно в усіх документаційних системах, незалежно від видів документів та їх носіїв. Документаційні електронні системи, особливо ті, що територіально віддалені, можуть використовувати протоколи ідентифікації користувачів з інших програм.

9.8 Контролювання руху службових документів та користування ними

9.8.1 Загальні положення

Контролювання руху службових документів та користування ними в документаційній системі необхідне, щоб

- а) визначити, які невиконані дії треба виконати;
- б) уможливити пошук службових документів;
- с) запобігти втратам службових документів;
- д) контролювати використання систем безпеки і зберігання та ведення обліку дій зі службовими документами (тобто долучання або реєстрування, класифікування, індексування, зберігання, до-ступ та користування, переміщування, передавання до архіву або вилучання для знищення), та
- е) підтримувати здатність визначити операційне походження деяких службових документів, якщо системи об'єдналися або були переміщені.

9.8.2 Контроль строків виконання дій зі службовими документами

Контролювати строки виконання дій можна у документальних системах лише для процесів, для яких організацією чи для організації встановлено строки виконання певних дій. Контроль строків виконання дій:

- а) мінімізує кількість процесів, які треба зробити відповідно до рішень або дій, зазначених у службовому документі,
- б) покладає відповідальність за дію на призначену особу, та
- с) документує дату, до якої потрібно здійснити визначену дію, та дату, коли дія відбулася.

Контроль строків виконання дій може бути ефективним лише тоді, коли службовий документ зареєстровано в документальній системі до передавання особам, яким він призначений для виконання.

9.8.3 Контроль за місцезнаходженням службових документів

Рух службових документів треба документально оформити, щоб, за потреби, службові документи завжди можна було знайти. Для контролювання можна документувати умовну позначку (ідентифікатор), назву, особу або підрозділ, де перебуває службовий документ, та час (дату) переміщування.

Система має простежити вихід службового документа, передавання від однієї особи до іншої та вертання у вихідне місце або у сховище, а також вилучання для знищення або передавання на постійне зберігання до архіву чи до будь-якої іншої уповноваженої сторонньої організації.

9.9 Передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення

Повноваження щодо передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення, якими керуються для вилучення службових документів з операційних систем, застосовують до них систематично і у встановленому порядку в процесі повсякденної діяльності. Жодна дія з передавання службових документів на зберігання або вилучання для знищення не проводиться без упевненості, що службовий документ більше непотрібен, усю роботу виконано, немає судових позовів та не ведуться слідства, які б потребували службових документів як доказів.

Дії з передавання службових документів на зберігання або вилучання для знищення можуть охоплювати:

- а) негайне фізичне знищення, охоплюючи списання та вилучання;

Національний відхил

а) вилучання з документальної системи, списання та фізичне знищення службових документів на підставі проведення експертизи їхньої цінності,

- б) зберігання протягом тривалого періоду в підрозділі організації;

- с) передавання до відповідного сховища або носія під організаційним контролем;

- д) передавання іншій організації, яка набула відповідальності за діяльність внаслідок реорганізування, продажу або приватизування;

Національний відхил

д) передавання іншій організації, яка набула відповідальності за діяльність внаслідок реорганізування, ліквідування, продажу або приватизування;

- е) передавання відповідальності за керування до відповідного повноважного органу, тоді як фізичне зберігання службових документів залишається за організацією, що їх створила,

- ф) передавання до сховища, яким керує від імені організації незалежний постачальник, з яким укладено відповідну угоду,

- г) передавання до архіву організації, та

- h) передавання до сторонньої архівної установи.

Під час фізичного знищення службових документів треба керуватися такими принципами:

— Знищення завжди має бути санкціонованим.

— Не знищують службові документи, задіяні в незакінчених судово-слідчих діях.

— Знищення службових документів здійснюють способом, який зберігає конфіденційність інформації, яку вони містять.

— Усі копії службових документів, санкціонованих до знищення, охоплюючи страхові копії, копії для користування та резервні копії, знищують.

9.10 Документація з керування документаційними процесами

Документація, що описує керування документаційними процесами, має відповідати правовим, організаційним та технічним вимогам. Треба мати чітко визначені повноваження щодо документаційних процесів, таких, як класифікування, індексування, аналізування для визначання цінності та передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення.

Щоб визначити вимоги до методики, аналізування, аудиту та перевіряння керування документаційними процесами, треба мати розроблені відповідні законодавчі акти, норми та політику. Треба приділити значну увагу іншим інформаційним системам та інформаційній політиці організації, щоб підтримати корпоративну цілісність середовища інформаційного керування.

Усі рішення щодо того, які службові документи треба долучати до документаційної системи та як довго зберігати, документують з належною точністю та зберігають. Рішення можна представити у вигляді номенклатури справ, що надає повноваження щодо передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення. Документацію про результати аналізування цінності або іншої оцінки, що впливає на прийняття рішень про долучення та зберігання службових документів, подають вищому керівництву на затвердження. Ця документація має містити інформацію про особливості діяльності та службові документи, що є результатом кожного напрямку діяльності, а також точно і однозначно визначити періоди їх зберігання та дії з передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення. Потрібно чітко визначити події, що ініціюють або роблять можливими дії з передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення. Також можуть бути інструкції про передавання службових документів на підставі альтернативних форм зберігання. У цьому разі таку документацію подають на розгляд для необхідного схвалення сторонньому уповноваженому органу, такому як архівна установа, аудитори тощо. Якщо службові документи були передані до архіву або вилучені для знищення, треба зберігати документ, що засвідчує такі дії.

10 ВІДСТЕЖУВАННЯ ТА ЗДІЙСНУВАННЯ ПЕРЕВІРЯННЯ

Для того, щоб процедури та процеси документаційних систем було здійснено відповідно до політики та вимог організації й вони відповідали очікуваним результатам, треба регулярно проводити відстежування відповідності. Таке вивчення дозволяє перевірити ступінь ефективності функціонування системи та рівень задоволеності користувачів системою.

Відповідно до вимог регуляторного середовища відстежування та перевіряння можуть здійснювати сторонні органи.

Якщо документаційні системи та керування документаційними процесами виявляться непридатними або неефективними, їх модифікують.

Відповідність систем політиці й вимогам організації та здійснювання відстежування оформлюють документально, а звіти зберігають.

11 НАВЧАННЯ

Організація, що прагне відповідати положенням цього стандарту, повинна мати програму навчання роботі зі службовими документами. Програми навчання згідно з вимогами до керування документаційними процесами та спеціальними методиками мають визначати ролі та обов'язки працівників в організації. Вони мають бути адресовані всьому керівному складу, працівникам, розробникам, волонтерам та іншим особам, які відповідають за всю діяльність організації або напрям діяльності у створенні службових документів у ході своєї роботи та у долучанні цих документів до документаційних систем. Навчальні програми можна розробляти та запроваджувати у співпраці зі сторонніми організаціями.

ПОКАЖЧИК

доступ,	3.1,8.3.6, 9.7
відповідальність	
визначення,	3.2
контроль строків виконання дій зі службовими документами	
визначення,	3.3
організація,	9.8.2
зміни в документах,	7.2.4
уповноважена архівна установа	
визначення,	3.4
архівні документи, не долучені,	розділ 1
систематизація	
див. класифікування	
оцінення наявних систем,	8.4 d)
контрольний журнал,	8.3.2
здійснення перевіряння,	розділ 10
автентичність службових документів,	7.2.2
ділова діяльність	
аналізування,	8.4 b)
класифікування,	9.5.1
визначання,	7.1
долучання	
див. долучання службових документів	
класифікування,	9.5
див. також індексування: номери та індекси; словниковий контроль	
напрямів ділової діяльності,	9.5.1
визначення,	3.5
долучання службових документів,	9.3
системи,	9.5.2
індекси	
див. номери та індекси	
відповідність	
розробляння та впровадження,	8.2.4
відстежування,	розділ 10
всебічність документаційних систем,	8.2.5
контроль	
див. процеси та контроль	
конвертування	
див. також переміщування інформації	
визначення,	3.7

розробляння та впровадження,	8.3.5
власність	
див. передавання (власності)	
припинення повноважень документаційних систем,	8.5
визначення понять,	розділ 3
методологія розробляння,	8.4
знищування	
визначення,	3.8
процеси,	9.9
припинення функціювання документаційних систем,	8.5
процеси, пов'язані з передаванням документів на зберігання	
або вилучанням для знищування	
див. також знищування, зберігання, передавання	
визначення,	3.9
процеси,	9.9
розробляння систем,	8.3.7
розподіл функцій керування,	8.3.4
документи	
визначення,	3.10
визначання, які документи треба долучати,	9.1
документування	
політики,	8.2.6
процесів,	9.10
дій,	8.3.2
електронні документи	
доступ,	9.7
зберігання та обробляння,	9.6
довідковий апарат	
див. доступ	
обробляння,	9.6
ідентифікування	
див. класифікування, реєстрування	
методологія впровадження,	8.4
індексування	
визначення,	3.11
процеси,	9.5.4
долучання службових документів,	9.3
словниковий контроль,	9.5.3
цілісність службових документів,	7.2.4
цілісність документаційних систем,	8.2.3
міжнародні стандарти: нормативні посилання,	розділ 2

контроль місцезнаходження документа, носіїв	9.8.3
див. зберігання	
метадані	
визначення,	3.12
долучання службових документів,	9.3
діловий контекст,	9.1
документування дій,	8.3.2
методологія розроблення та впровадження, переміщення	8.4
див. також конвертування	
визначення,	3.13
електронні документи,	9.6
розроблення та впровадження систем,	8.3.5
відстежування, рух	розділ 10
див. контроль місцезнаходження; передавання	
неприбуткова діяльність	
див. ділова діяльність	
нормативні посилання, номери та індекси, фізичне зберігання, політика,	розділ 2
документування,	9.5.5
проведення аналізування після впровадження системи, попереднє дослідження, забезпечення збереженості	8.3.3
визначення,	6.2
процеси та контроль,	8.2.6
див. також процеси, пов'язані з передаванням документів на зберігання або вилучанням для знищення; забезпечення збереженості	8.4 h)
документування,	8.4 a)
захист	3.14
див. фізичне зберігання та захист	розділ 9
державне керування	
див. ділова діяльність	
система керування якістю, службові документи	розділ 1
визначення,	3.15
характеристики,	7.2

долучання службових документів

визначання того, які документи долучати,	9.1
цілі та методика,	9.3

керування документаційними процесами

застосування цього стандарту,	розділ 1
переваги,	розділ 4
визначення,	3.16
вимоги,	розділ 7
основний зміст,	розділ 4

програми керування документаційними процесами,

7.1

процеси керування документаційними процесами

див. процеси та контроль

документаційна система

характеристики,	8.2
визначення,	3.17
розроблення та впровадження,	розділ 8
припинення функціонування,	8.5

дії зі службовими документами, документування,

8.3.2

реєстрування

визначення,	3.18
процеси,	9.4
долучання службових документів,	9.3

вимоги регуляторного середовища,

розділ 5

права доступу,	9.7
----------------	-----

достовірні службові документи,

7.2.3

достовірні документаційні системи,

8.2.2

вимоги до службових документів

визначення,	8.4 с)
стратегія для виконання,	8.4 е)

обов'язки,

6.3

відповідальність або підзвітність,	3.2
------------------------------------	-----

застосування цього стандарту,	розділ 1
-------------------------------	----------

строки зберігання

розроблення та впровадження,	8.3.7
визначання строків,	9.2
процеси,	9.9

пошук,

8.3.6

див. також доступ, індексування

права

див. доступ

зберігання	
процеси та контроль,	9.6
фізичне,	8.3.3
систематичність методики керування,	8.2.6
терміни з визначеннями,	розділ 3
обмеження у часі	
для дій див. контроль строків виконання документів	
для строків зберігання,	9.2
контроль	
див. також контроль строків виконання документів; контроль	
за місцезнаходженням документа	
визначення,	3.19
організація,	9.8
навчання,	розділ 11
дії зі службовими документами, документування,	8.3.2
передання (права власності)	
визначення,	3.20
процеси,	9.9
передавання (рух)	
визначення,	3.21
процеси,	9.9
унікальні умовні позначки	
див. реєстрація	
користування документаційними системами,	8.3.6
придатність документів для користування,	7.2.5
див. також доступ	
словниковий контроль,	9.5.3

ДОДАТОК НА
(довідковий)

ПЕРЕЛІК НАЦІОНАЛЬНИХ СТАНДАРТІВ УКРАЇНИ, ПОСИЛАННЯ НА ЯКІ Є В ЦЬОМУ СТАНДАРТІ

ДСТУ 2392–94 Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення (ISO 5127-3:1981, NEQ)

ДСТУ ISO 9001–2001 Системи керування якістю. Вимоги (ISO 9001:2000, IDT)

ДСТУ ISO 14001–97 Системи керування навколишнім середовищем. Склад та опис елементів і настанови щодо їх застосування (ISO 14001:1996, IDT)

ДСТУ 2395–2000 (ISO 5963:1985) Інформація та документація. Обстежування документа, встановлення його предмета та відбирання термінів індексування. Загальна методика (ISO 5963:1985, IDT)

ДОДАТОК НБ
(довідковий)ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ
ВИЗНАЧЕННЯ ПОНЯТЬ ДЛЯ ТЕРМІНІВ
ЗГІДНО З ЦИМ СТАНДАРТОМ ТА ЗГІДНО З ДСТУ 2732:2004

Визначення понять згідно з цим стандартом	Визначення понять згідно з 2732:2004
документ Зафіксована інформація або об'єкт, який може трактуватися як окрема одиниця	документ Інформація, зафіксована на матеріальному носії, основною функцією якого є зберігати та передавати її в часі та просторі. Примітка. Запис інформації повинен відповідати характеристикам певного жанру чи номіналу. Жанрові характеристики запису інформації — це функційні та структурно-композиційні ознаки певного жанру твору літератури чи мистецтва (роман, монографія, хронікально-документальний фільм тощо). Номінальні характеристики запису інформації — це функційні та структурно-композиційні ознаки певного виду задокументованої службової чи особистої інформації (наказ, акт, протокол, лист, щоденник тощо)
службові документи Інформація, яку організація або фізична особа створила, отримала та зберігає як свідчення або інформацію згідно з правовими зобов'язаннями чи в процесі виконання основної діяльності	службовий документ Документ, який створила або отримала установа (чи інший суб'єкт господарювання) в процесі діяльності
керування документаційними процесами Галузь керування, яка відповідає за ефективний та систематичний контроль за створенням, прийманням, зберіганням, використанням, передаванням до архіву та вилученням для знищення службових документів, охоплюючи процеси відбирання та зберігання в документальній формі свідчень та інформації про ділову діяльність	керування документацією Комплекс заходів, спрямованих на здійснювання процесів створення та функціонування службових документів
реєстрування Надання службовому документу унікальних ідентифікаційних даних під час його долучання до документаційної системи	реєстрування (службового) документа Внесення до облікових форм коротких відомостей про службовий документ із зазначенням реєстраційного індексу і дати реєстрування

ДОДАТОК НВ
(довідковий)**ПЕРЕЛІК
НАЦІОНАЛЬНИХ ВІДХИЛІВ
ТА ЇХНІ ПОЯСНЕННЯ**

Пункт (підпункт)	Модифікація	Пояснення
7.1 Принципи програм керування документуванням, позиція переліку j)	Замінити «забезпечення зберігання службових документів лише протягом того строку, коли вони необхідні або потрібні, та» на «строки зберігання службових документів мають відповідати строкам, зазначеним у нормативно-правових актах»	Строки зберігання службових документів в Україні визначено в нормативно-правових актах і ці строки не можуть бути зменшеними, виходячи із рішення організації про відсутність потреби у цих документах
9.2 Визначання строків зберігання службових документів, позиція переліку с), позиція переліку 3)	Замінити «дотриманням інструкцій відповідних архівних органів у разі їх придатності» на «дотриманням інструкцій відповідних архівних органів.»	Відповідно до чинного законодавства України виконання підприємствами, установами та організаціями інструкцій з організування роботи зі службовими документами уповноважених архівних установ є обов'язковим
9.9 Передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення, позиція переліку а)	Замінити «негайне фізичне знищення, охоплюючи списання та вилучання,» на «вилучання з документаційної системи, списання та фізичне знищення службових документів на підставі проведення експертизи їхньої цінності,»	Відповідно до чинного в Україні законодавства з діловодства та архівної справи вилучання з документаційного фонду організації службових документів для їхнього списання та знищення здійснюється тільки на підставі рішення експертної комісії
9.9 Передавання службових документів до архіву або вилучання їх для знищення, позиція переліку d)	Замінити «передавання іншій організації, яка набула відповідальності за діяльність внаслідок реорганізування, продажу або приватизування,» на «передавання іншій організації, яка набула відповідальності за діяльність внаслідок реорганізування, ліквідування, продажу або приватизування,»	Відповідно до чинного в Україні законодавства передавання документаційного фонду іншій організації на підставі правонаступництва або державному архіву здійснюється також у результаті ліквідації організації-власника цього фонду

ДОДАТОК НГ
(довідковий)**АБЕТКОВИЙ ПОКАЖЧИК УКРАЇНСЬКИХ ТЕРМІНІВ**

**автентичність службових документів,
архівні документи, не долучені,
визначення понять,
вилучання для знищення**

7.2.2

розділ 1

розділ 3

див. також знищення, зберігання, передавання
визначення,
процеси,
розробляння систем,

3.9

9.9

8.3.7

вимоги до службових документів

визначання, 8.4 с)

стратегія для виконання, 8.4 е)

відповідальність

визначення, 3.2

відповідність

всебічність документаційних систем, 8.2.5

відстежування, розділ 10

розроблення та впроваджування, 8.2.4

долучання

див. долучання службових документів

долучання службових документів

визначання того, які документи долучати, 9.1

цілі та методика, 9.3

власність на службові документи

див. передання (права власності)

державне керування

див. ділова діяльність

дії зі службовими документами, документування, 8.3.2

ділова діяльність

аналізування, 8.4 b)

визначання, 7.1

класифікування, 9.5.1

довідковий апарат

див. доступ

документаційна система

визначення, 3.17

припинення функціонування, 8.5

розроблення та впроваджування, розділ 8

характеристики, 8.2

документи

визначення, 3.10

визначання, які документи треба долучати, 9.1

документування

дій зі службовими документами, 8.3.2

політики, 8.2.6

процесів керування документацією, 9.10

достовірні службові документи, 7.2.3

достовірність інформації документаційної системи, 8.2.2

доступ, 3.1, 8.3.6, 9.7

електронні документи	
доступ,	9.7
зберігання та оброблення,	9.6
забезпечення збереженості	
визначення,	3.14
вимоги регуляторного середовища,	розділ 5
права доступу,	9.7
захист	
див. фізичне зберігання та захист	
зберігання	
процеси та контроль,	9.6
фізичне,	8.3.3
здійснювання перевіряння,	розділ 10
зміна права контролю та власності стосовно службових документів і (або) відповідальності щодо дій з цими документами	
визначення,	3.20
процеси,	9.9
зміни в документах,	7.2.4
знищування	
визначення,	3.8
процеси,	9.9
ідентифікування	
див. класифікування, реєстрування	
індекси	
див. номери та індекси	
індексування	
визначення,	3.11
долучання службових документів,	9.3
процеси,	9.5.4
словниковий контроль,	9.5.3
керування документаційними процесами	
визначення,	3.16
вимоги,	розділ 7
застосування цього стандарту,	розділ 1
переваги,	розділ 4
основний зміст,	розділ 4
класифікування,	9.5
див. також індексування; номери та індекси; словниковий контроль	
визначення,	3.5
долучання службових документів,	9.3

напрямів ділової діяльності,	9.5.1
системи,	9.5.2
конвертування	
див. також переміщування	
визначення,	3.7
розробляння та впроваджування,	8.3.5
контроль	
див. також контроль строків виконання документів; контроль за місцезнаходженням службового документа	
визначення,	3.19
організація,	9.8
контроль за місцезнаходженням службового документа,	9.8.3
контроль процесів керування документаційними процесами	
див. процеси та контроль	
контроль строків виконання дій зі службовими документами	
визначення,	3.3
організація,	9.8.2
контрольний журнал,	8.3.2
користування документаційними системами,	8.3.6
метадані	
визначення,	3.12
долучання службових документів,	9.3
діловий контекст,	9.1
документування дій,	8.3.2
методологія розробляння та впроваджування,	8.4
міжнародні стандарти: нормативні посилання,	розділ 2
відстежування,	розділ 10
навчання,	розділ 11
неприбуткова діяльність	
див. ділова діяльність	
номери та індекси,	9.5.5
нормативні посилання,	розділ 2
носій	
див. зберігання	
обмеження у часі	
для дій див. контроль строків виконання документів	
для строків зберігання,	9.2
обов'язки,	6.3
відповідальність,	3.2
застосування цього стандарту,	розділ 1

обробляння,	9.6
оцінювання наявних систем,	8.4 d)
передання (права власності)	
визначення,	3.21
процеси,	9.9
переміщування	
див. також конвертування	
визначення,	3.13
електронні документи,	9.6
розробляння та впроваджування систем,	8.3.5
політика,	6.2
документування,	8.2.6
попереднє досліджування,	8.4 a)
пошук,	8.3.6
див. також доступ, індексування	
права	
див. доступ	
придатність службового документа для користування,	7.2.5
див. також доступ	
припинення повноважень документаційних систем,	8.5
припинення функціонування документаційних систем,	8.5
проведення аналізування після впроваджування системи,	8.4 h)
програми керування документаційними процесами,	7.1
процеси керування документаційними процесами	
див. процеси та контроль	
процеси та контроль,	розділ 9
див. також процеси, пов'язані з передаванням документів до архіву або вилучанням для знищування; забезпечення збереженості	
документування,	9.10
процеси, пов'язані з передаванням документів до архіву або вилучанням для знищування	
див. також знищування; зберігання; передавання,	
визначення,	3.9
процеси,	9.9
розробляння систем,	8.3.7
реєстрування	
визначення,	3.18
долучання службових документів,	9.3
процеси,	9.4
розподіл функцій керування,	8.3.4
розробляння документаційних систем, методика,	8.4

рух

див. контроль за місцезнаходженням; передавання

**система керування якістю,
систематизування**

розділ 1

див. класифікація

**систематичність методики керування,
словниковий контроль,
службові документи**

8.2.6

9.5.3

визначення,

3.15

характеристики,

7.2

строки зберігання

визначення строків,

9.2

процеси,

9.9

розроблення та впровадження,

8.3.7

терміни з визначеннями,

розділ 3

унікальні умовні позначки

див. реєстрація

уповноважена архівна установа

визначення,

3.4

фізичне зберігання,

8.3.3

цілісність службових документів,

7.2.4

цілісність документаційних систем,

8.2.3

УКНД 01.140.20

Ключові слова: керування документаційними процесами, службові документи, документаційна система, загальні принципи, вимоги, розроблення, впровадження.

Редактор **В. Кириленко**
Технічний редактор **О. Касіч**
Коректор **О. Писаренко**
Верстальник **Т. Мосієнко**

Підписано до друку 16.07.2007. Формат 60 × 84 1/8.
Ум. друк. арк. 3,72. Зам. Ціна договірна.

Відділ редагування нормативних документів ДП «УкрНДНЦ»
03115, м. Київ, вул. Святошинська, 2