

*А.И. КОВАЛЕВ*, канд. техн. наук, Хмельницкий, Украина

## **ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ В СИСТЕМАХ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫСШИХ УЧЕБНЫХ ЗАВЕДЕНИЙ. ЧАСТЬ 2**

Описано методичний підхід до документаційного забезпечення вищих навчальних закладів на основі вимог міжнародних процесно-орієнтованих стандартів управління на основі якості (ISO серії 9000) та управління документаційними процесами (ISO 15489-1), також вимог національних стандартів та постанов кабінету міністрів з систем документації. Наведено структуру документації університету, докладний опис документів системи менеджменту якості.

Описан методический подход к документационному обеспечению высших учебных заведений на основе требований международных процессно-ориентированных стандартов управления на основе качества (ISO серии 9000) и управления документационными процессами (ISO 15489-1), также требований национальных стандартов и постановлений кабинета министров по системам документации. Приведена структура документации университета, подробное описание документов системы менеджмента качества.

It is described the technical approach for documentation support the institutions of higher educations on basis of demands of international process-oriented standards of management on basis of quality (ISO series 9000) and on basis of management documentation processes (ISO 15489-1), and also on basis of demands national standards and regulations of cabinet council by systems of documentation. It is given the structure of the university documentation and it is given the detailed description of documents the quality management system.

### **• Комплексная целевая программа по качеству (КЦПК).**

КЦПК – документ, определяющий какие процессы и другие виды деятельности, а также документированные процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться для достижения целей. КЦПК – адресный документ, содержащий задачи по обеспечению требуемого качества. Решение этих задач должно обеспечиваться взаимосвязанными по срокам, ресурсам и исполнителям заданиями и комплексом мероприятий маркетингового, социального, организационного, экономического, финансового, научно-технического характера. КЦПК, являющаяся результатом выполнения функции планирования, может содержать ссылки на некоторые разделы руководства качеством, документированные процедуры, планово-учетные документы подразделений, финансовые документы. Основ-

ным в программе должен быть целевой подход, направленный на обеспечение необходимого уровня качества по удовлетворению потребностей и спроса на продукцию вуза. В такую программу необходимо включать: (1) задачи в области качества, взаимоувязанные по срокам, ресурсам и исполнителям на различных стадиях жизненного цикла продукции вуза; (2) все необходимые мероприятия и процессы их выполнения, обеспечивающие выполнение задач программы.

При подготовке комплексной целевой программы следует использовать «дерево» целей (начиная со стратегических целей в области качества). Среди важнейших положений построения «дерева» целей следует отметить: каждая цель должна описываться не только словесно, но и количественно; цели должны быть «связаны» временем, то есть необходимо указывать срок их достижения с промежуточными контрольными точками; для всех целей должны быть установлены приоритеты важности; процесс составления дерева целей – итерационный процесс; цели с низким приоритетом следует исключать.

Типовой состав разделов отдельной целевой программы КЦПК: 1. Цели и задания программы. 2. Критерии и показатели по обеспечению и повышению уровня качества и конкурентоспособности. 3. Мероприятия по реализации заданий (включая комплекс социальных, организационных и других мероприятий на всех стадиях жизненного цикла продукции вуза, в том числе, на этапе маркетинга, сертификации, и т.п., на всех уровнях управления). 4. Механизм реализации программы. 5. Обеспечение программы (материальное, финансовое, персоналом). 6. Оценка результативности программы. 7. Организация управления реализацией программы и контроль за ходом ее выполнения.

• **Действующая документация вуза.**

Действующая документация включает организационно-распорядительные, информационно-справочные, планово-учетные, кадровые, научно-методические документы по обеспечению учебного процесса и бухгалтерские документы. Для облегчения поиска и использования документов они могут быть оформлены в виде *дел*. При этом могут быть оформлены *номенклатуры дел*. Номенклатура дел предназначена для группировки исполненных документов в дела, систематизации и учета дел, определения сроков их хранения и для упрощения поиска необходимых документов.

**(1) Организационно-распорядительные документы** – действующие документы университета, в которых фиксируется структура управления уни-

верситетом и распределение обязанностей между подразделениями и/или индивидуальными субъектами деятельности. Они включают: *устав, колдоговор, приказы по основной деятельности, графики, распоряжения, решения (постановления) и правила*, создаваемые в результате деятельности.

**Устав** – документ, устанавливающий статус, цели, порядок и характер деятельности университета. **Приказ по основной деятельности** – документ, фиксирующий управляющее воздействие ректора, обращенное к сотрудникам университета. **Решение** – документ, фиксирующий управляющее воздействие органа коллегиального управления (ученого совета, координационного совета по качеству, методсовета). **Распоряжение** – документ, фиксирующий управляющее воздействие ректора, проректоров, руководителей структурных подразделений для разрешения оперативных вопросов. **График** (или план-график) – документ, устанавливающий перечень работ, сроки выполнения и исполнителей, вовлеченных в работу. График содержит: наименование работы, дату начала и окончания работы, наименование подразделения – участника работы, фамилию и должность ответственного исполнителя. **Правила** – документ, устанавливающий требования, которые регламентируют деятельность человека с целью соблюдения существующих законодательных актов, действующих нормативов и норм.

Требования к оформлению организационно-распорядительной документации (которые могут распространяться на всю действующую документацию) регламентирует стандарт [1].

**(2) Информационно-справочные документы** – действующие документы университета, в которых фиксируются данные о состоянии дел в университете и происходящих изменениях. Эти данные необходимы для принятия управленческих решений, а также для контроля за выполнением решений и учета результатов. Они включают: *договоры, сообщения* (все разновидности переписки), *записки, заявления (заявки), базы данных, ведомости (списки), журналы и книги учета и выдачи, картотеки, каталоги, справки информационные, учебно-методические документы*. Эти документы не содержат поручений, не обязывают выполнять поручения.

**Договор** – документ, фиксирующий соглашение двух или более сторон об установлении и условиях регулирования их отношений. **Сообщение** – документ, который служит для обмена информацией с другими организациями и подразделениями внутри университета. В зависимости от способа передачи адресату сообщение может быть следующих разновидностей: *почтовое сообщение (письмо), факсимильное сообщение (факс),*

*электронное сообщение (электронное письмо), телефонное сообщение (телефонограмма). Письмо-запрос* – письмо, направляемое с целью получения каких-либо официальных сведений или документов. *Гарантийное письмо* – документ, подтверждающий обязательства университета или его партнера по конкретной сделке. Чаще всего подтверждается оплата или полномочия. **Записка** – документ, который служит для обмена информацией среди персонала. В зависимости от цели предоставления информации различают следующие разновидности записок: *служебную, докладную, объяснительную, сопроводительную*. **Заявление (заявка)** – документ, содержащий просьбу или предложение лица (лиц) должностному лицу университета. **База данных (БД)** – набор данных, который достаточен для установленной цели и представлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществлять автоматизированную переработку содержащейся в нем информации. *Данные* – информация, представленная в виде, пригодном для обработки автоматическими средствами при возможном участии человека. **Ведомость (список)** – перечень каких-либо данных, расположенных в определенном порядке, составленный в целях информации или регистрации. **Журналы и книги учета и выдачи** (документов, материальных средств, работ) – виды документов, составленные по определенной форме и содержащие сведения о документах и операциях с документами, материальных средствах или работах. Например, по канцелярии: журнал регистрации приказов, распоряжений; журнал регистрации договоров. **Картотека** – совокупность определенного количества карточек-носителей информации, объединенных, систематизированных и размещенных в каком-либо порядке: по алфавиту, темам, сроку. *Карточка* – документ картотеки. Регистрационно-контрольные карточки оформляются на документы, которые формируются в картотеки в зависимости от задач в соответствии с используемыми классификаторами. **Каталог** – список, перечень каких-либо однородных предметов, составленный в определенном порядке, облегчающем их нахождение. **Справка информационная** – документ, который содержит описание конкретных фактов или событий. Например, по воспитательной работе: дело (папка) «Анализ состояния дисциплины студентов».

**(3) Планово-учетные документы** – действующие документы университета, в которых приводятся конкретные показатели планируемых работ, а также результаты выполнения (как правило, финансовых показателей). В зависимости от типа предоставляемых данных (планируемые или выполненные) выделяется два вида документов: *план* и *отчет по плану*.

**План** – документ, который служит для фиксации ожидаемых результатов деятельности. **Отчет по плану** – запись по качеству, которая служит для фиксации результатов выполнения плана. Разновидности отчетов выделяются аналогично разновидностям плана. По содержанию планируемой деятельности периода планирования выделяем следующие *разновидности планов*: смета доходов и расходов, план ассигнования, план использования бюджетных средств, планы работ подразделений, планы мероприятий (по обеспечению пожаробезопасности в студенческом городке, др.), перспективные планы.

**(4) Кадровые (по личному составу) документы** – действующие документы университета, в которых фиксируют изменения в состоянии персонала (порядок оформления приема, увольнения и перевода сотрудников университета). Кадровые документы могут храниться в делах (папках). Они включают: *приказы и другие документы по личному составу, заявления, учетные документы отдела кадров*.

**Приказ по личному составу** – действующий документ вуза, фиксирующий факт приема, перемещения, увольнения сотрудников, а также иные действия, определяющие условия труда сотрудников. **Штатное расписание** – перечень должностей в университете с указанием их количества и размеров должностных окладов.

**(5) Научно-методические документы по обеспечению учебного процесса** – действующие документы университета, используемые при обучении какому-либо учебному предмету (дисциплине); создаются для проведения занятий в дополнение к учебникам и учебным пособиям. Они определяют характер и уровень работы научной и учебной работы над курсом. *Методические указания* – документ, в котором устанавливаются совокупность операций и правил, выполнение которых обеспечивает получение необходимых результатов измерений, расчетов и т.п. *Методические рекомендации* – документ, в котором описываются способы и методы достижения показателей и удовлетворенности критериев, установленных нормами и правилами.

**(6) Бухгалтерские документы** – действующие документы университета, в которых фиксируют данные о совершенных хозяйственных операциях, имуществе и обязательствах университета в денежном выражении путем сплошного, непрерывного, документального и взаимосвязанного их отражения. В зависимости от назначения выделяют следующие виды финансовых документов. *Первичные учетные документы* – служат для фиксации данных о хозяйственных операциях и средствах платежей: счет,

счет-фактура, приходно-расходный ордер, платежное поручение, акт приема-сдачи работ, акт приема-передачи основных средств, товарно-транспортная накладная. Также *сводные учетные документы* – служат для фиксации обобщенных данных за определенный промежуток времени. Например, *бухгалтерские отчеты* – служат для предоставления информации о хозяйственных операциях, произведенных университетом.

• **Внешние документы** – документы, отправленные другим организациям (лицам) или полученные от них (*входящие* или *исходящие*). *Входящий* – документ, поступивший в организацию. *Исходящий* документ – официальный документ, отправленный из организации. Внешние документы (1) идентифицируют среду, регулирующую деятельность университета и (2) требования к документированию этой деятельности.

(1) Процедуры деятельности университета должны учитывать регулирующую среду. Регулирующая среда включает в себя правовые, организационно-правовые, нормативные документы: а) законы и нормативные акты, регулирующие сферу образовательной активности в целом и в специфических областях, в том числе законы и нормативные акты, относящиеся непосредственно к документам, архивам, доступу, конфиденциальности, доказательствам, защите данных, информации; б) стандарты, относящиеся к практической деятельности (например, отраслевые); в) правила рекомендательного характера, отражающие передовой опыт в сфере образования и научной деятельности; г) добровольно применяемые международные этические кодексы и нормы; д) идентифицируемые общественные ожидания, касающиеся приемлемого поведения в специфической области (взаимодействия обучающего и обучаемого).

(2) Внешние требования к документированию деятельности университета – это информация о конкретных требованиях заинтересованных сторон. Могут быть идентифицированы следующие внешние документы: *законы, постановления, государственные стандарты образования, стандарты отрасли и отраслевые правила, национальные и международные стандарты, рекомендации, справочники, классификаторы, документированная информация о конкретных требованиях заинтересованных сторон (предписания, акты, письма, запросы, справки, отчеты, приглашения), рекламные документы.*

Например, по канцелярии: дело (папка) «Входящие документы»: предписания, акты, письма, запросы, справки, приглашения; приказы, распоряжения, постановления МОН Украины; дело (папка) «Исходящие документы»: письма, запросы, справки, отчеты, акты.

В отличие от внешних, *внутренние документы* – официальные документы, не выходящие за пределы подготовившей их организации. Внутренняя документация анализируется, утверждается, вводится в действие и изменяется уполномоченным персоналом, который несет ответственность за ее соответствие требованиям. Все внутренние документы являются собственностью университета, поэтому предоставление и передача их посторонним организациям и лицам осуществляется только с разрешения ректора или проректоров в области своей компетенции.

- **Формы и записи по качеству.**

**Форма** – документ, в который вносятся данные, требуемые системой менеджмента качества. Формы нужны для формализованного ведения необходимых записей. **Запись по качеству** – документ, подтверждающий достигнутые результаты или представляющий доказательство о проделанной работе. Они включают регистрационно-учетные, протокольные документы: *акты, протоколы, отчеты, справки отчетные, грамоты, фотографии, видео, газеты*. В соответствии с [2] *запись* (record): зафиксированная на материальном носителе идентифицируемая информация, созданная, полученная и сохраняемая организацией или физическим лицом в качестве доказательства при подтверждении правовых обязательств или деловой деятельности. *Управление записями* (records management): совокупность планомерных и эффективных действий по созданию, использованию, хранению и уничтожению документов в организациях с целью доказательства проведения деловых (управленческих) операций. Записи по качеству могут вестись как в произвольной виде, так и с использованием специально разработанных форм, с установленной периодичностью или по мере необходимости. Главное, чтобы записи отвечали требованиям своевременности, объективности, а также сохранности и возможности восстановления. **Акт** – запись по качеству, составляемая несколькими лицами для подтверждения конкретных фактов или действий. Акты составляются по результатам ревизий деятельности университета или его структурных подразделений, при приеме-сдаче дел, подготовке документов к уничтожению, приеме работ по договору, при проверке состояния делопроизводства, при списании товарно-материальных ценностей и т.д. **Протокол** – запись по качеству, которая служит для фиксирования хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещательных органов коллегиального управления университета. **Справка отчетная** – запись по качеству, которая служит для подтверждения конкретных фактов или событий.

Система обозначения и регистрации документов.

Статус официального носителя документу придают наличие необходимых реквизитов и буквенно-цифровое обозначение (код). *Реквизит документа* – элемент оформления документа, который несет информацию о его принадлежности, статусе, содержании или динамике движения по организации. Каждый реквизит имеет стандартное место расположения и правила оформления. **Буквенно-цифровое обозначение (код) документов** – система представления информации в виде данных, состоящая из набора условных знаков и правил присвоения им значений. Код документов СМК включает *буквенное обозначение вида документа, цифровое обозначение подразделения университета, порядковый номер и год утверждения* (например, см. рис. 2).

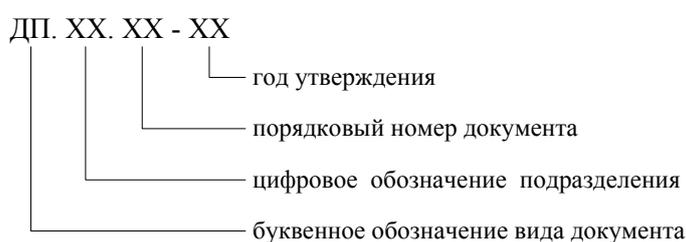


Рисунок 2 – Буквенно-цифровое обозначение (код) документов

*Буквенное обозначение вида документа* служит для отнесения документа к одному из видов типовой структуры документации университета. *Цифровое обозначение подразделения университета* указывает подразделение, в область ответственности которого входит работа с документом. *Порядковый номер* уточняет место документа в массиве документов; он состоит из двух цифр, которые показывают последовательность, в которой документ был зарегистрирован в границах одного вида документов и подразделения.

Буквенное обозначение вида документа: РК – руководство качеством; КЦПК – комплексная целевая программа по качеству; ДП – документированная процедура; ЗПК – запись по качеству. Цифровые обозначения подразделений университета: 01 – институт 1; 02 – институт 2; 03 – институт 3; 04 – факультет 1; 05 – факультет 2; 06 – служба проректора по учебной работе; 07 – служба проректора по научной работе; 08 – служба проректора по воспитательной работе.

Кодированию подлежат следующие документы СМК: руководство качеством, документированные процедуры, комплексная целевая программа по качеству, записи по качеству. Не кодируются: доктрина и концепция в области качества подготовки специалистов и образовательных

услуг, политика в области качества, стратегические цели в области качества, а также действующие и внешние документы.

В оформлении документов должны использоваться требуемые реквизиты – обязательные элементы оформления. Набор используемых реквизитов частично различается для каждого вида и типа документов. Все документы после создания должны быть зарегистрированы. Регистрационный номер документов является обязательным реквизитом; он служит для идентификации документа, хранения и поиска. Отсутствие регистрационного номера означает, что документ не существует для ДООУ и может использоваться в работе только в качестве информационного материала, не имеющего официального характера. Регистрируются все документы, независимо от того, созданы они сотрудниками университета или поступили из других организаций. Для документов, поступивших из других организаций, регистрационный номер присваивается независимо от того, есть ли на нем исходящий номер организации отправителя или нет. Передача документов должна осуществляться в официальном порядке. Этот принцип означает, что любой факт официальной передачи документов должен быть в свою очередь зарегистрирован в журнале движения документов. Данный принцип означает, что документы, переданные из рук в руки, без регистрации факта передачи, не считаются переданными по назначению. Регистрацию и передачу документов могут осуществлять только те сотрудники университета, чьими функциональными обязанностями является ведение документооборота и делопроизводства. Не подлежат регистрации рекламные извещения, статьи, поздравительные письма, приглашительные билеты, прејскуранты, а также корреспонденция с пометкой "лично". Документы регистрируются однократно. Поступающие документы регистрируются в день поступления, отправляемые – в день подписания или утверждения. Состав реквизитов организационно-распорядительных документов, а также подробное описание рассмотрения, регистрации, и оформления, приведено в [3]. В зависимости от назначения выделяются следующие классы реквизитов: указывающие на принадлежность документа к университету; содержащие общую информацию о документе; раскрывающие содержание документа; указывающие на статус документа; отражающие динамику движения документа.

Перечни документов.

Все виды документов, подлежащих управлению, распределены по следующим перечням.

1. Основной перечень документации по управлению качеством, охватывающий доктрину, концепцию, политику в области качества, цели в области качества, руководство качеством, обязательные документированные процедуры, требуемые стандартом ДСТУ ISO 9001:2009, комплексную целевую программу по качеству.

2. Документация, сопровождающая учебную работу в службе проректора по учебной работе.

3. Документация, сопровождающая учебную работу в институтах и факультетах.

4. Документация, сопровождающая деятельность по последипломному образованию и довузовской подготовке.

5. Документация, сопровождающая научную работу.

6. Документация, сопровождающая воспитательную деятельность в подразделениях службы проректора по воспитательной работе.

7. Документация, сопровождающая воспитательную деятельность в институтах и факультетах.

8. Документация, сопровождающая кадровую, административную и правовую деятельность.

9. Документация, сопровождающая экономическую деятельность.

10. Документация, сопровождающая финансовую деятельность.

11. Документация, сопровождающая деятельность по развитию и капитальному строительству.

12. Документация, сопровождающая деятельность по коммунальным вопросам.

Перечни хранятся и актуализируются в соответствующих структурных подразделениях, обновляются (актуализируются) каждый учебный год.

Центры регистрации и передачи документов.

За регистрацию и передачу документов отвечают следующие подразделения: канцелярия; структурные подразделения; отдел кадров; бухгалтерия. В канцелярии регистрируются следующие документы: входящая и исходящая корреспонденция; приказы ректора по основной деятельности; договоры; доверенности; служебные записки. В соответствующих структурных подразделениях регистрируются документы специальных (функциональных) систем документации (бухгалтерские, финансовые, кадровые, учетные и др.). Отдел кадров отвечает за регистрацию, передачу и хранение всех кадровых документов. Бухгалтерия отвечает за регистрацию и хранение бухгалтерских и планово-учетных документов.

### Общие правила передачи документов.

Для соблюдения принципа официальной передачи документов в каждом центре документооборота производится фиксация всех фактов передач документов в регистрационном журнале/книге. Для упрощения ведения журнал регистрации хранится в базе данных на сервере университета. Журнал учета исходящих документов используется для регистрации фактов передачи всех документов, передаваемых в другие организации, независимо от того, каким образом они были переданы. Если факты передачи документов фиксируются в специализированных базах данных, в случае необходимости, проводится дублирование информации на бумажных носителях в виде распечаток содержания баз данных. Базы данных должны иметь формат вывода на печать, соответствующий формату записей в карточках или книгах учета.

### Принципы хранения документов.

Хранение документов осуществляется в двух видах: оперативном и архивном. Виды хранения выделяются в зависимости от того, как используется документ сотрудниками университета. На период использования документа в работе, он должен находиться в оперативном доступе и помещается на оперативное хранение. Например, переписка по текущему договору, действующие правила выполнения работ (инструкции), текущие отчеты, действующие приказы и т.п. После использования (например, после закрытия договора или направления работ, отмены действия предыдущего приказа следующим и т.п.) он должен быть помещен на долгосрочное хранение в архив университета. Архивное хранение документов необходимо для обращения к информации по выполненным работам в случае необходимости.

Оперативное хранение документа осуществляется в том центре документооборота, в котором документ был зарегистрирован. Процедура оперативного хранения заключается в помещении оригинала или заверенной копии документа в соответствующее Дело. Окончание оперативного хранения документа зависит от типа информации, которая в нем содержится. После окончания оперативного хранения документ передается в Архив. Архивное хранение документа осуществляется в канцелярии. Процедура архивного хранения заключается в получении закрытого Дела из центра документооборота, проверки правильности его оформления и наличия всех документов, определения срока хранения, помещения дела на ме-

сто хранения и внесения информации о нем в базу данных. По окончании срока хранения дело уничтожается.

**Заключение.** В условиях глобализации и интеграции страны в мировую экономику использование международных стандартов управления, в том числе информационного (документационного) обеспечения управления является осознанной необходимостью организаций, нацеленных на взаимодействие с зарубежными партнерами. Равно перед университетами стоит вопрос о создании соответствующих современным условиям единых норм и требований к системе документационного обеспечения управленческой деятельности. В первую очередь это касается стандартов ISO серии 9000, относящихся к управлению на основе качества. Также при разработке систем управления качеством вузов должны учитываться существующие международные нормы в области документации. Рассмотренные выше практические аспекты выполнения требований названных стандартов к управлению документацией, структурирование, систематизация и упорядочение документов является основой обеспечения управляемости создаваемой документации и перехода к безбумажной системе.

**Список использованной литературы:** 1. ДСТУ 4163:2003 Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. Введ. 01.09.2003. – К.: Держспоживстандарт України, 2003. – 26с. 2. ДСТУ 4423-1:2005 Керування документацийними процесами. Частина 1: Основні положення. Введ. 01.04.2007. – К.: Держспоживстандарт України. – Київ, 2007. – 34с. 3. Примірна інструкція з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади: Постанова КМУ від 17 жовтня 1997 р. № 1153 // Закон и норматив [Электронный ресурс] / Нормативная база «Законодательство Украины». – Киев, 1997. – Режим доступа: <http://www.licasoft.com.ua>.