

О проблемах управления документами на основе требований международных стандартов на системы менеджмента



Качалов В.А.
сеньор-аудитор TÜV International Certification по ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 и OHSAS 18001:2007

Журнал «Методы менеджмента качества», 2012, № 1 - 2

Наличие документированной процедуры по управлению документами является прямым требованием стандарта ISO 9001:2008. Положения о необходимости создания аналогичных процедур (правда, не всегда документированных) содержатся также во всех других стандартах на системы менеджмента, при этом очень часто сами требования об объеме и содержании управления документами слово в слово повторяют соответствующий текст стандарта ISO 9001:2008. Вместе с тем, анализ применяемых процедур показывает, что во многих случаях эти требования учитываются далеко не в полном объеме либо механизмы реализации ряда из них просто отсутствуют или не позволяют обеспечить уверенность в точном выполнении требований.

Проведенный автором анализ процедур по управлению документами 50 компаний, сертифицированных в TÜV International Certification, выявил наличие целого ряда проблем (таблица).

Степень реализации требований п. 4.2.3 стандарта ISO 9001:2008 в сертифицированных компаниях¹

Требования п. 4.2.3 стандарта ISO 9001:2008	Степень полного учета требования в процедурах управления документами в среднем по всем компаниям, %	Комментарии
а) Утверждение документов на предмет их адекватности до их выпуска	25	Обычная практика: определение «адекватности» отсутствует; дается ссылка лишь на необходимость согласования документов без указания предмета согласования
б) Проведение по мере необходимости анализа и актуализации документов, а также утверждение их новых редакций	75	—
в) Обеспечение того, чтобы внесенные в документы изменения и статус действующей на текущий момент редакции документов были идентифицированы	90	—
г) Обеспечение того, чтобы соответствующие (со статусом «действующие») версии/редакции применимых документов были доступны в местах их использования	25	Обычная практика: выдача учтенных копий документов исполнителям работ
д) Обеспечение сохранности документов в состоянии, позволяющем их прочитать	50	Обычная практика: прямое цитирование данного требования без каких-либо комментариев
е) Обеспечение того, чтобы документы внешнего происхождения, определенные организацией как необходимые для планирования и функционирования системы менеджмента качества, были выявлены	10	Обычно на этот счет вообще никаких механизмов и/или требований процедуры не содержат
ж) Обеспечение того, чтобы документы внешнего происхождения, определенные организацией как необходимые для планирования и функционирования системы менеджмента качества, были выявлены	10	Обычная практика: описание действий ПОСЛЕ того, как необходимость в документе внешнего происхождения выявлена, т. е. без установления того, КАК ИМЕННО эта потребность была выявлена
з) Предотвращение непреднамеренного использования устаревших (вышедших из употребления) документов и их подходящая идентификация в случае, когда их сохраняют для каких-либо целей	90	—

Нетрудно предположить, что в тех случаях, когда реализация какого-то требования не находит своего полного отражения в процедуре, это вызвано главным образом не очень четким представлением о его ТОЧНОМ содержании. В нашем случае тому есть объективные предпосылки в виде практически полного ОТСУТСТВИЯ соответствующих комментариев к требованиям по управлению документами в методической литературе, посвященной менеджменту качества, — и не только в отечественной. Например, в одной из первых по настоящему полезных и интересных отечественных книг по менеджменту качества [1] вместо хоть каких-то комментариев к требованиям по управлению документами просто процитирован соответствующий текст

¹ П р и м е ч а н и е. Цитирование стандарта дается в авторском переводе. Цветом выделены требования, реализация которых в проанализированных процедурах в большинстве случаев не описана либо их точная и полная реализация вызывает большие сомнения.

стандарта. В переводном специализированном издании [2] пояснения к разделу «Управление документами» занимают 3,5 страницы, из которых собственно комментарии к требованиям занимают 0,75 страницы (20%). В аналогичном издании [3] общие пояснения к этому разделу занимают 2 страницы, из которых комментарии — лишь четверть страницы (10%).

Не очень большим помощником в нашем случае выступает и Интернет. В публикации [4] приведен пример процедуры управления документами СМК, но он вообще не содержит никаких комментариев к требованиям ISO 9001. В публикации [5] содержится 14 рекомендаций по управлению документами, но непосредственно к требованиям интересующего нас раздела относится только одна: **«Обеспечить, чтобы все документы имели необходимые идентификационные признаки (например: название, обозначение, принадлежность, дата введения, номер редакции, номер страницы, общее количество листов)».**

Исходя из вышеизложенного, нетрудно предсказать наличие сложностей с поиском в Интернете прямых полноценных примеров «правильных» процедур по управлению документами СМК. И это действительно так. В размещенной в Интернете документации сертифицированных организаций типичной является следующая картина. В процедуре СМК ДП 4.2–1–2010 «Управление документами» (версия 3) [6] напрямую из требований п. 4.2.3 ISO 9001 не отражено ничего. В процедуре СТО СМК 28–2004 «Управление документацией и записями» [7] без каких-либо дополнительных комментариев указано лишь, что **процедура управления документацией должна предусматривать:**

- **проверку документов на адекватность до их выпуска;**
- **анализ и актуализацию по мере необходимости разработки и переутверждения документов;**
- **идентификацию документов и их изменений;**
- **хранение и изъятие устаревших документов;**
- **обеспечение учета версий документов при их пересмотре.**

Иными словами, здесь просто процитировали (и то не в полном объеме) сам стандарт. И больше НИЧЕГО!

Все вышесказанное и определило интерес автора к исследованию данной проблемы. Ее актуальность вызвана тем, что ПРАВИЛЬНОЕ управление документами является одной из фундаментальных функций ЛЮБОЙ системы менеджмента.

Далее представлены соображения автора, относящиеся к наиболее важным (с его точки зрения) аспектам такого управления. Они разбиты на две части. В первой обсуждаются общие вопросы управления документами. Во второй — проблемы реализации конкретных требований всех семи положений п. 4.2.3 стандарта ISO 9001:2008.

Часть первая.

Общие вопросы управления документацией

Чем надо управлять? Как ни странно, но в ряде организаций требования п. 4.2.3 стандарта ISO 9001:2008 относят ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО к процедурам, указанным в самом тексте стандарта. И не больше!

Такая точка зрения ошибочна.

В рамках СМК УПРАВЛЯТЬ необходимо ВСЕМИ документами, в той или иной степени регламентирующими деятельность организации, влияющей на качество продукции в заявленной для сертификации области деятельности, как минимум! Они, собственно, и составляют набор (при этом немалый) **документов, требуемых системой менеджмента качества** [9, п. 4.2.3]. Так, в одной из компаний к документам СМК отнесены 25 видов внутренних и 6 видов внешних документов. В целом же их примерами в системе менеджмента являются (но, естественно, не ограничиваются только этим) следующие:

- политика и цели предприятия в сертифицируемых областях деятельности;
- Руководство по системе менеджмента;
- описания процессов;
- документированные процедуры, методологические инструкции, стандарты организации и т. п. документы;
- общефирменные положения, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции;
- технические условия на продукцию;
- технические требования на материалы;
- проектная документация;
- конструкторская документация;
- технологическая документация;
- общепроизводственные инструкции, рабочие и контрольные инструкции, инструкции по охране труда;
- планы ликвидации аварийных ситуаций;
- организационно-распорядительная документация;
- другие документы внутреннего происхождения;

- законодательные акты;
- государственные и международные стандарты,
- общегосударственные правила и положения;
- международные стандарты;
- техническая документация потребителей;
- нормативные документы внешнего происхождения;
- методические материалы и справочники;
- другие документы внешнего происхождения.

Все эти и многие другие документы устанавливают порядок осуществления тех или иных операций, определяющих в рамках сертифицированной системы менеджмента реализацию механизмов:

- менеджмента качества, направленного на создание заказанной продукции или реализацию заказанной услуги,
- а также (в случае интегрированной системы менеджмента) экологического менеджмента, и/или менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, и/или других видов менеджмента.

И, чтобы гарантировать соответствие сертифицируемой деятельности выбранной модели менеджмента, НИЧЕГО из вышеуказанных документов оставить ВНЕ механизмов управления НЕЛЬЗЯ. И это принципиально важно!

Более того. Специфика управления, вызванная особенностями конкретного вида документов, вынуждает организации в дополнение к общесистемной процедуре разрабатывать САМОСТОЯТЕЛЬНЫЕ процедуры управления каждым конкретным видом документов. И их число доходит до 20 и более.

Вместе с тем если вернуться к СМК, то понятно, что в организациях всегда существуют виды деятельности, НЕ ВЛИЯЮЩИЕ напрямую на качество производимой продукции, например: охрана территории, бухгалтерская деятельность, обеспечение функционирования непроизводственных объектов (домов культуры, спортивных сооружений) и т. д. И если организация НЕ РАСПРОСТРАНИЛА действие своей СМК на эти виды деятельности, то В ПРИНЦИПЕ правила управления соответствующими распорядительными документами в этой сфере она вправе устанавливать сама, НЕ ОРИЕНТИРУЯСЬ на положения п. 4.2.3 стандарта ISO 9001:2008. Другое дело, что при этом следует задуматься: есть ли у организации действительно весомые аргументы в пользу того, чтобы одними распорядительными документами управляли системно и серьезно, а другими, говоря прямо, — «спустя рукава», допуская, например, чтобы они были неактуальными, нечитаемыми, несанкционированными? Уверен, что ни один руководитель не признает подобное решение логичным.

В чем заключается ценность документов системы менеджмента? Обобщая соображения, высказанные в разных источниках, можно привести немало аргументов, демонстрирующих ценность документов, разрабатываемых в рамках системы менеджмента. В частности, отмечается, что они:

- устанавливают порядок и правила осуществления процессов и видов деятельности в системе;
- обеспечивают правильное понимание требований к процессам и отдельным видам деятельности;
- способствуют воспроизводимости процессов внутри системы, обеспечивают их наглядность и демонстрацию взаимосвязей;
- помогают обеспечить соответствие требованиям и постоянное улучшение системы менеджмента;
- позволяют проводить анализ и оценку результативности функционирования системы менеджмента;
- предупреждают возникновение и способствуют разрешению спорных вопросов, возникающих при выполнении процессов и деятельности;
- уменьшают риск ошибочных действий;
- служат основой для проведения проверочных (контрольных) действий;
- позволяют проводить соответствующую подготовку персонала;
- обеспечивают фиксирование «ноу-хау» организации.

В совокупности все это и определяет фундаментальное значение документов в любой системе менеджмента.

Общие требования к документам систем менеджмента. На вопросы общего характера, связанные с документацией, обращают внимание многие авторы, например в [9, с. 173, 180, 185, 195]:

- **текст документа, независимо от его вида, должен быть кратким, точным, не допускающим различных толкований, логически последовательным, необходимым и достаточным для понимания и использования в соответствии с областью его применения;**
- **избыток информации в документе так же вреден, как и ее недостаток;**
- **документацию целесообразно структурировать по иерархическим уровням;**
- **документ должен содержать только практически выполнимые работы;**
- **документ должен быть адресным, т. е. в нем должен быть определен состав лиц, для которых исполнение документа в целом или его отдельных положений является обязательным;**

- **документ должен быть изложен в понятной для всех пользователей форме и обеспечить однозначное его информационное восприятие;**
- **степень детализации документа должна отвечать цели его разработки и здравому смыслу.**

Обобщая соображения разных авторов, можно утверждать: чтобы соответствовать своему предназначению, документам в системе менеджмента следует быть:

- **системными**, т. е. учитывать взаимосвязь различных видов деятельности, осуществляемых внутри системы менеджмента, в целях сохранения ее целостности;
- **комплексными**, т. е. учитывать целесообразность наличия документированных требований для всех осуществляемых в рамках системы менеджмента видов деятельности;
- **целенаправленными**, т. е. не содержать в себе требования и положения, выходящие за рамки установленных целей (предназначения) документа, а также не дублировать в одних документах содержание других;
- **адекватными**, т. е. соответствовать по содержанию и оформлению требованиям внутренних и внешних документов;
- **актуальными**, т. е. использовать в качестве своей основы или ссылок только действующие внешние и внутренние положения и требования, а также опираться в своих положениях и требованиях на современный уровень науки и техники;
- **не противоречащими другим документам**, т. е. не содержать в себе требований или положений, противоречащих требованиям или положениям других применяемых документов;
- **значимыми**, т. е. не содержать в себе очевидных положений и инструкций;
- **полными**, т. е. содержать все необходимое для понимания содержащихся в них положений;
- **пригодными**, т. е. содержать в себе только выполнимые требования;
- **адресными**, т. е., с одной стороны, быть направленными на описание конкретной деятельности, а с другой — учитывать уровень компетентности будущих исполнителей;
- **понятными**, т. е. написанными ясным для всех пользователей языком;
- **хорошо структурированными**, т. е. содержать внутри документов стандартизованную последовательность целевых информационных блоков, позволяющую быстро и легко находить в документе необходимую информацию;
- **утвержденными**, т. е. санкционированными к применению полномочными должностными лицами;
- **легко идентифицируемыми**, т. е. нести на своих титульных листах отличительные признаки, позволяющие легко их найти в общем массиве документации;
- **максимально открытыми** пользователям внутри организации, т. е. использовать ограничительные правила доступа к соответствующим документам только при наличии объективных причин, связанных с необходимостью сохранения государственной, коммерческой, конструкторской или технологической тайны;
- **легко доступными**, т. е. не требующими специальных разрешений и/или навыков для доступа к ним.

Предназначение процедур управления документами. Цели (предназначение) управления документами сформулированы практически во всех проанализированных процедурах, и в целом они совпадают. Примерами таких положений являются:

- разработка необходимой документации о качестве и поддержание ее в рабочем состоянии;
- обеспечение поддержания СМК в рабочем состоянии и ее описание, поддержка результативного и эффективного выполнения процессов;
- обеспечение наличия, доступности и актуальности находящихся в обращении документов;
- поддержка в рабочем состоянии процедуры разработки, утверждения, внесения изменений и обращения документов, а также своевременного изъятия устаревшей документации из всех пунктов ее рассылки и применения.

Содержание деятельности по управлению документами. В отношении СОДЕРЖАНИЯ управления документами организациями сформулировано очень много вариантов. Например, в общем виде под управлением документами понимают:

- комплекс действий, осуществляемых для создания и использования документов предприятия, необходимых для функционирования организации;
- деятельность по управлению сетью процессов, влияющих на документооборот, осуществляемую на всех стадиях жизненного цикла документа и направленную на выполнение требований, предъявляемых к документации;
- деятельность по организации учета, распространения, хранения документации системы менеджмента и внесения в них изменений;
- организацию учета, движения и хранения документов, обеспечения поиска и использования содержащихся в них данных, включая следующие этапы:
 - регистрацию и учет;
 - доведение до подразделений-пользователей;
 - введение в действие;
 - ознакомление с документацией в подразделении;

- обеспечение доступности документации в местах ее применения;
- внесение изменений и контроль за внесением изменений;
- обеспечение сохранности документации;
- аннулирование документации.

Наиболее полно содержание деятельности по управлению документами отражено в книге [9]. Обобщение разных представлений о содержании управления документами внутреннего происхождения позволило автору сформулировать общую совокупность действий, отраженную в Приложении 1.

Термины, используемые при управлении документами. Термины и их определения — очень важная часть любого менеджмента, включая менеджмент документации. Она устанавливает основные понятия, применяемые при управлении документами, и их определения. Обобщение информации, представленной в разделах «Термины и определения» процедур по управлению документами разных организаций, позволило автору составить сводный глоссарий, приведенный в Приложении 2.

Кто в системе менеджмента должен отвечать за управление документами? Обычно это специально выделенные сотрудники, ответственные за получение, учет, хранение, выдачу документов, внесение в них изменений. Их права и обязанности, как правило, устанавливаются в отдельных документах, один из примеров которого приведен в Приложении 3.

Приложение 1

Состав действий по управлению документами внутреннего происхождения

1. Создание документов

1.1. Инициирование

Должен быть установлен круг лиц, уполномоченных инициативно или в ответ на поступившие предложения давать указания на разработку документов соответствующих категорий.

1.2. Разработка

Должен быть определен механизм назначения группы разработчиков, установления сроков и форматов (шаблонов) оформления проекта документа.

1.3. Согласование

Должен быть установлен механизм согласования проекта документа со всеми исполнителями и заинтересованными лицами и организациями (в том числе за пределами организации, инициировавшей разработку документа).

1.4. Анализ на полноту

Проект документа должен быть проанализирован на полноту охвата содержащимися в нем положений и требований целей (предназначения) данного документа.

1.5. Анализ на адекватность

Проект документа должен быть проанализирован на соответствие требованиям внутренних и внешних нормативных документов.

1.6. Проверка

Проект документа должен пройти соответствующую проверку (нормоконтроль, метрологическую, юридическую экспертизу и т. д.).

1.7. Утверждение (одобрение, санкционирование применения)

Должен быть установлен круг лиц, уполномоченных утверждать соответствующие категории документов с учетом результатов согласования проекта документа, анализа его на полноту и адекватность, а также его проверки.

2. Управление распространением документов

2.1. Регистрация

Должен быть установлен порядок регистрации утвержденного документа в единой системе кодированного учета соответствующих категорий документов.

2.2. Ввод в действие

Должен быть установлен порядок ввода в действие документов каждой категории (вида), устанавливающий, в том числе, интервал времени, необходимый для гарантированного размножения документа и обеспечения необходимым количеством копий будущих пользователей. Если требуется, документ должен быть введен в действие путем издания приказа, выпуска распоряжения, разработки и реализации плана организационно-технических мероприятий по вводу его в действие и т. п.

2.3. Хранение оригинала

Должны быть установлены место, условия, сроки хранения и ответственные за хранение оригинала документа.

2.4. Размещение в электронной базе документов

Должен быть установлен круг лиц, ответственных за размещение в соответствующих местах электронной базы (баз) данных утвержденного документа и уведомление об этом заинтересованных лиц с предоставлением им права чтения (и только чтения) этого документа.

2.5. Изготовление и идентификация контрольной копии

В целях более надежного сохранения оригинала для изготовления необходимого числа рабочих копий часто с оригинала сначала делают первую копию, которую идентифицируют оригинальным штампом (например, «Контрольный экземпляр»).

2.6. Централизованное изготовление копий, их учет и рассылка

Должен быть установлен порядок оформления и реализации заказа на изготовление необходимого числа копий, включающий назначение лиц, ответственных за размножение, учет сделанных копий и идентификацию мест их рассылки, а

также за получение копий и их доставку в подразделения и отдельным должностным лицам.

2.7. Учет и хранение копий в подразделениях

Должен быть установлен порядок учета и хранения доставленных в подразделения учетных копий, их выдачи пользователям и возврата, а также ответственный за осуществление этих действий.

2.8. Изготовление дополнительных копий или выписок из документов на местах

При необходимости должен быть установлен порядок изготовления, санкционирования к применению, учета выдачи и возврата всех дополнительных копий документов или выписок из них, изготавливаемых непосредственно в подразделениях, в том числе путем распечатки документов, находящихся в официальных электронных базах.

2.9. Анализ состояния документов

Должен быть установлен порядок периодической проверки (сверки) находящихся в применении подлинных документов и/или их копий на предмет их адекватности оригиналу, а также анализа их физического состояния (возможности прочтения).

3. Применение документов

3.1. Ознакомление

Должен быть установлен порядок заблаговременного (до ввода их в действие) ознакомления исполнителей и их руководителей с принятыми документами, а также юридически значимого подтверждения возложения ответственности за соблюдение установленных в них требований на соответствующих лиц.

3.2. Надзор за применением

Должен быть установлен порядок периодической проверки соблюдения положений и требований, установленных в документе.

4. Внесение изменений, отмена и изъятие документов

4.1. Внесение изменений

Должен быть установлен порядок подачи предложений о целесообразности оформления новой редакции документа, разработки новой редакции или внесения изменений в документ, их обсуждения и решения вопроса о согласовании откорректированной редакции, ее утверждения, ввода в действие, а также внесения изменений в учетные копии (в том числе размноженные непосредственно в подразделениях) и ознакомления исполнителей с изменениями в документе.

4.2. Отмена документов

Должен быть установлен порядок инициирования, обсуждения и решения вопроса об отмене документа, выпуска (при необходимости) соответствующего распорядительного документа, а также порядок извещения пользователей о дате прекращения действительности отмененного документа.

4.3. Изъятие и уничтожение или соответствующая идентификация отмененных документов

Должен быть установлен порядок изъятия и уничтожения или соответствующей идентификации (например, штампом «Отменено») отмененных документов, предупреждающий их непреднамеренное использование в будущем в качестве инструктивных или предписывающих документов.

4.4. Хранение отмененных документов

Должен быть установлен порядок хранения оригиналов и/или других экземпляров отмененных документов, идентифицированных соответствующим образом (например, штампом «Отменено. Сохранено для информации»), если их оставляют для каких-либо целей.

Приложение 2

ГЛОССАРИЙ (термины и их определения, используемые в процедурах управления документами систем менеджмента различных организаций)

Издание документа – процесс создания подлинника документа, включающий этапы определения необходимости его разработки, оформления, согласования и утверждения.

Оформление документа – комплекс процедур, необходимых для подготовки и утверждения документа в соответствии с порядком, установленным на предприятии. П р и м е ч а н и е. К подготовке документа относятся его подписание, согласование и т. д. [10].

Разработка документа — комплекс работ по определению требований, оформлению, согласованию с заинтересованными сторонами, рассмотрению, утверждению и регистрации документа; обоснование и определение требований к содержанию документа, подготовка проекта документа, его согласование и представление на утверждение.

Согласование документа — способ взаимодействия между работниками, посредством которого замечания и предложения, возникшие в ходе согласования проекта договора, устраняются (снимаются) путем устного обсуждения либо обмена сообщениями по электронной почте; официальное подтверждение заинтересованными сторонами согласия с разработанным документом и возможности его утверждения.

Согласователь — лицо, с которым в обязательном порядке согласовывается документ до его утверждения.

Заинтересованное структурное подразделение или лицо — структурное подразделение или отдельное должностное лицо, участвующее в описываемой документом деятельности или пользующееся ее результатами.

Виза — подпись, подтверждающая факт ознакомления должностного лица с проектом документа и признания его правильности.

Адекватность — соответствие документов установленным требованиям; отсутствие противоречий требований разрабатываемого документа требованиям документов более высокого и более низкого уровней, а также требованиям

действующих документов такого же уровня, в том числе документов других подразделений, штатного расписания, организационной структуры.

Проверка документа на адекватность — проверка на соответствие требованиям стандарта ISO 9001 и других международных стандартов, требованиям компании; проверка разрабатываемого документа на соответствие требованиям законодательных актов, стандартов ISO, государственных стандартов, правил, норм и других нормативных документов.

Проверка документа на пригодность — проверка разрабатываемого документа на соответствие требованиям функции в системе управления, полноты изложения и наличия взаимосвязи с описываемой функцией (т. е. пригодность описываемой процедуры для реализации ее целей).

Нормоконтроль — контроль применения действующих норм и стандартов, обеспечения комплектности и качества оформления документации. П р и м е ч а н и е. Следует отметить, что есть и другие виды контроля, не отраженные в проанализированных процедурах, в частности метрологическая и юридическая экспертиза.

Подтверждать, одобрять — *делать имеющим силу путем официального одобрения; ратифицировать* [11]; *(по отношению к объекту) отвечать установленным требованиям* [12].

Утверждение документов — официальное удостоверение уполномоченного на это должностного лица или органа в том, что разработанный документ адекватен и вводится в действие.

Дата введения документа в действие — *календарная дата, с которой документ приобретает юридическую силу* [13]; дата, с которой документ приобретает юридическую силу и обязателен для применения подразделениями, указанными в разделе «Область действия»; дата, с которой документ приобретает юридическую силу и наступает обязательность его выполнения.

Оригинал документа — *документ, выполненный на любом материале, предназначенный для изготовления по нему подлинников и заверенный разработчиками* [14];

Подлинник документа — *документ, оформленный подлинными установленными подписями и выполненный на любом материале, позволяющем многократное воспроизведение с него копий. Допускается в качестве подлинника использовать оригинал, репродуцированную копию или экземпляр документа, изданного типографским способом, заверенные подлинными подписями лиц, разработавших данный документ и ответственных за нормоконтроль* [14]; экземпляр документа, оформленный подлинными подписями, имеющих подлинные реквизиты утверждения (подпись, дату утверждения), идентификационный номер, относящийся к фонду нормативных документов, пригодный для размножения; один или несколько оригинальных экземпляров документов на бумажном носителе, оформленных подлинными подписями.

Держатель подлинника — подразделение, обладающее подлинником документа, имеющее право на тиражирование и передачу копий подлинника другим подразделениям и внесения в него изменений.

Дубликат — технический документ, идентичный по содержанию подлиннику, предназначенный для изготовления копий; повторный экземпляр подлинника, имеющий юридическую силу.

Идентификация — присвоение объекту уникального наименования, номера, знака, условного обозначения, признака или набора признаков, позволяющих однозначно выделить его из других объектов.

Выявление (идентификация) документа — процедура, обеспечивающая однозначное распознавание документов и данных, используемых в системе менеджмента качества; процедура, обеспечивающая однозначное распознавание документов путем присвоения буквенно-цифрового кода.

Реквизит документа — обязательный информационный элемент (автор, дата и т. п.), присущий тому или иному виду письменного документа.

Регистрация документа — запись в учетных формах (журналах, карточках и т. п.) кратких сведений о документе и проставление на документе делопроизводственного индекса и даты регистрации; присвоение документу уникального идентификатора при его вводе в систему.

Регистрационный номер документа — числовой код документа, имеющий учетный номер по списку действующих документов.

Введение документа в действие — организационно-распорядительная деятельность (подготовка проекта приказа и его утверждение), устанавливающая дату, с которой начинается осуществление документа его пользователями с выполнением требований, установленных в документе, в соответствии с областью его распространения и сферой действия.

Срок (дата) введения документа в действие — дата, с которой документ приобретает юридическую силу.

Срок действия документа — *интервал времени, в течение которого действует документ, начиная от даты введения его в действие до момента его замены или отмены* (на основе [13]).

Распространение документа — комплекс мероприятий по своевременному обеспечению документом заинтересованных в нем пользователей.

Доступ — право, возможность, средства поиска, извлечения или использования информации.

Внедрение документа — процесс выполнения мероприятий, обеспечивающих применение и соблюдение норм, показателей, требований, правил, методов, установленных документом, в соответствии с областью распространения, сферой деятельности; осуществление организационно-технических мероприятий, обеспечивающих соблюдение требований данного документа.

Применение документа — использование документа его пользователями с выполнением требований, установленных в документе, в соответствии с областью его применения.

Обращение документации — использование документации по прямому назначению в течение срока обращения: рассылка, внедрение, применение, внесение изменений.

Срок обращения документации — период времени от даты получения рабочей копии утвержденного документа до даты ее изъятия в связи с отменой (заменой) или вследствие технической непригодности рабочей копии для использования по прямому назначению.

Контрольный экземпляр документа — копия утвержденного документа, служащая для учета, хранения и снятия копий в архиве; зарегистрированная и идентифицированная штампом «Контрольный экземпляр» копия подлинника документа.

Копия, копия документа — *документ, выполненный способом, обеспечивающим его идентичность с подлинником, и предназначенный для непосредственного использования при разработке, в производстве, эксплуатации и ремонте изделий* [14]; технический документ, идентичный с подлинником и предназначенный для непосредственного использования в практической деятельности; документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его

внешние признаки или часть их, предназначенный для непосредственного использования в практической деятельности, но не имеющий юридической силы.

Заверенная копия — копия документа, на которой проставлены необходимые реквизиты, придающие ей юридическую силу.

Учетная копия — копия действующего документа, имеющая учетный номер экземпляра на бумажном носителе, применяемая в структурном подразделении, выполненная с подлинника, актуальность которого постоянно контролируется работниками отдела по управлению качеством; зарегистрированная копия нормативного документа, полученная путем распечатки его электронной копии с информационной системы или копированием с контрольного экземпляра нормативного документа в архивной точке.

Экземпляр — учетная копия документа.

Контролируемая копия — копия подлинника документа, предназначенная для непосредственного использования в практической деятельности, управляется аналогично подлиннику; копия документа, выполненная с контрольного экземпляра/подлинника, с синим штампом «Экземпляр ООО «ХХХ» или «Годен для производства».

Неконтролируемая копия — документ, воспроизводящий информацию подлинника, использующийся только как информационно-справочный документ; бумажная копия документа без синих штампов и оригинальных подписей или с синим штампом «Неучтенная копия» и находящаяся в месте использования, не предусмотренном списком рассылки.

Выписка из документа — часть документа (таблица, схема, инструкция, памятка и т. д.), оформленная отдельно от него; копия части документа.

Проверка документа — анализ действующего документа в целях определения необходимости его обновления или отмены (на основе [13]).

Актуальность — действенность, современность документа.

Актуализация документа — анализ документа на его пригодность к использованию, при необходимости внесение изменений и дополнений; процедура поддержания документа в рабочем состоянии путем своевременного внесения в него принятых в установленном порядке изменений, дополнений и информации о сроках его действия, ограничении, замене или отмене на момент использования в работе.

Изменение документа — модификация, дополнение или исключение определенных фрагментов документа (на основе [13]); любое исправление, исключение или добавление каких либо данных в этот документ [15]; любое исправление документа, исключение или добавление в него каких-либо данных, проводимое в установленном порядке; действия, направленные на дополнение, уточнение либо исключение отдельных требований разработанного ранее документа.

Редакция (редактирование) документа — обработка и исправление какого-либо текста; текст, получивший определенную обработку; изменения к действующей версии документа путем замены листов. Новая редакция выпускается при незначительных изменениях в документе (до 30% текста).

Ревизия — пересмотр документов, проверка документов, внесение изменений в документы по истечении срока действия документа или вследствие возникшей необходимости.

Пересмотр — внесение всех необходимых изменений в содержание документа с оформлением, принятием и введением в действие нового документа, заменяющего действующий документ [13]; внесение всех необходимых изменений в содержание и оформление документа.

Версия документа — новое изложение всего документа. Новая версия выпускается при значительных изменениях в документе (более 30% текста).

Переиздание — новое печатное издание документа, включающее изменения к предыдущему изданию.

Статус — положение, состояние.

Устаревший, вышедший из употребления — больше не применяемый или не используемый; вышедший из моды, устарелый [11]; больше не производимый или не используемый; устарелый [12].

Аннулирование документа — прекращение действия документа; отмена действия и изъятие из обращения документа для последующего уничтожения.

Аннулированный документ — документ, которому в результате пересмотра или физического износа присвоен статус аннулированного и имеющий штамп «Аннулирован».

Утилизация — уничтожение документов.

Уничтожение документа — процесс уничтожения документа без какой-либо возможности восстановления.

Приложение 3

Инструкция по организации работы ответственного за управление документацией систем менеджмента в подразделении

Настоящая инструкция устанавливает права, обязанности и порядок организации работы ответственного, назначаемого в подразделениях за управление документацией систем менеджмента (СМ).

Общие положения

1. Основной задачей ответственного за управление документацией СМ (далее — ответственный) является получение, распределение и контроль обращения документов в подразделении, применяемых в процессе производства и влияющих на качество продукции, а также документов, координирующих работу подразделения и служб предприятия.
2. Ответственный назначается из числа штатных сотрудников подразделения. В основных и вспомогательных цехах назначают ответственного из числа штатных сотрудников технологических бюро. Работа ответственного является дополнительной к функциональным обязанностям в соответствии с должностной инструкцией. Руководитель подразделения имеет право поощрять работу ответственного из своего фонда.
3. Назначение ответственного оформляется распоряжением по подразделению.
4. В случае увольнения ответственного или его перевода в другое подразделение, назначение на эту работу нового

ответственного проводится не позднее, чем в десятидневный срок.

5. Новый ответственный должен проверить комплектность документов, имеющих в подразделении, и принять их путем проставления подписи в бланках выдачи документа.

6. Для выполнения возложенных обязанностей по управлению документами ответственному выделяется необходимое время, не менее 12 часов в месяц.

Обязанности ответственного

Ответственный обязан:

1. Изучить и применять в работе требования процедур и стандартов организации по управлению документами.
2. После оповещения о необходимости получения документов в течение трех дней получить документ.
3. Вести учет (составлять перечни) полученных документов, документов, разработанных в подразделении, а также выданных на рабочие места.
4. Обеспечить наличие на рабочих местах действующих версий документов.
5. Контролировать состояние и обращение действующей документации СМ в своем подразделении:
 - для сохранения действующих документов четкими и легко читаемыми;
 - для предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов;
 - для соответствующей идентификации устаревших документов, оставленных для каких-либо целей.
6. Проводить обходы для определения физического состояния документов, наличия всех изменений, правильности внесения изменений в документы.
7. При обнаружении в документе СМ каких-либо несоответствий принять меры к их устранению (если копия имеет ненадлежащий вид, ее заменяют). Осуществлять контроль применения учтенных копий.
8. Для цеховых совещаний по качеству подготавливать (при необходимости) отчет о состоянии документов СМ в подразделении.
9. Ежегодно составлять график переработки и актуализации документов, разработанных в подразделении, и контролировать его выполнение.
10. Организовывать изучение персоналом подразделения требований, предъявляемых к управлению документацией и изменений к ним.

Права ответственного

Ответственный имеет право:

- предоставлять руководителю подразделения предложения о воздействии на специалистов, не исполняющих требования по управлению документацией;
- участвовать в проведении внутренних и внешних аудитов.

Часть вторая.

Особенности применения требований международных стандартов к управлению документами

ПУНКТ а). УТВЕРЖДЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

То, что документы перед выпуском для непосредственного применения должны быть санкционированы на это или утверждены (одобрены), ни у кого вопросов не вызывает. Проблема заключается в другом: на соответствие ЧЕМУ они должны быть проверены и/или одобрены. В ГОСТ Р ИСО 9001–2008, например, требуется, чтобы документы **одобрялись с точки зрения их ДОСТАТОЧНОСТИ** (табл. 1).

Таблица 1

Примеры перевода требований пункта а) раздела «Управление документами»

Стандарт	Фрагмент требований
ISO 9001:2008(E)	to approve documents for adequacy prior to issue
ISO 14001:2004(E)	
ISO 22000:2005(E)	
ГОСТ Р ИСО 9001–2008	официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до выпуска
ГОСТ Р ИСО 14001–2007	утверждения документов перед их выпуском для проверки их адекватности
ISO 22000:2005(R)	утверждения документов на их адекватность до их выпуска

Используемый автором перевод	для утверждения документов на предмет их адекватности до их выпуска
-------------------------------------	--

Автор же считает, что здесь следует говорить о действиях по проверке не ДОСТАТОЧНОСТИ документов, а их АДЕКВАТНОСТИ. При этом обоснование неточности перевода термина **adequacy** в ГОСТ Р ИСО 9001–2008 как «достаточность» или «полнота» представлено автором ранее в статье [7].

Говоря о переводах пункта а), нельзя не обратить внимание также еще на один момент: интересно было бы узнать, как объясняют технический смысл своего перевода издатели ГОСТ Р ИСО 14001–2007, по которому (с точки зрения русского языка) получается, что УТВЕРЖДЕНИЕ документов и ЕСТЬ ПРОВЕРКА их адекватности?

Теперь можно перейти к комментариям самих требований.

«Правильные» определения, которые дают организации термину «**адекватность**», приведены в первой части статьи. Здесь мы приведем лишь конкретные примеры того, как требуют действовать в данном случае различные организации.

В проанализированных процедурах управления документами содержатся требования о том, чтобы они проверялись:

- на соответствие требованиям стандарта ISO 9001 и согласованность с другими документами СМК, а также на правильность оформления и стилистику;
- на соответствие требованиям ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, правильности применения требований по оформлению, достаточность и полноту.

Поскольку физическим механизмом любой проверки документа является процедура его согласования, ниже приведены цели этих действий, установленные различными организациями:

- Проекты документов согласовываются для проверки содержания, правильности оформления и соответствия документа требованиям стандарта ISO 9001.
- Согласование осуществляется для проверки целесообразности и своевременности документа, соответствия его действующим нормативным актам, реальности выполнения предлагаемого мероприятия.
- Согласование проводится с точки зрения целесообразности создания документа, его соответствия действующему законодательству, точности изложения.
- Проект документа подлежит обязательному согласованию на предмет соответствия положений документа со всеми заинтересованными лицами, а именно с:
 - непосредственным руководителем разработчика;
 - топ-менеджером, в подчинении которого находится подразделение разработчика;
 - топ-менеджерами, с подчиненными подразделениями которых связана реализация документа;
 - начальником Управления правового обеспечения;
 - иными руководителями по усмотрению разработчика;
 - руководителем профсоюзной организации, если документ подпадает под перечень документов, принимаемых с учетом мнения профсоюзной организации
- Проект внутреннего документа, изменения к нему или отмену действия согласовывают с:
 - руководителем... на соответствие требованиям инструкции... а также требованиям ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р 51814.1–ГОСТ Р 51814.7;
 - ведущим инженером-технологом по статистическим методам, если в них есть ссылки на инструкции по применению статистических методов;
 - руководителями подразделений, на которые распространяется сфера действия проекта документа;
 - руководителями подразделений, приславшими служебные записки по корректировке данного документа;
 - начальником военного представительства в соответствии с перечнем документов, подлежащих согласованию с ним.

Обобщая содержание этих и других примеров, можно сделать следующее заключение:

Утверждение документа на предмет его адекватности означает, что перед представлением его на окончательное утверждение уполномоченному лицу соответствующими ответственными лицами путем простановки согласующей подписи должно быть подтверждено соответствие этого документа всем применимым к нему требованиям, в том числе касающимся его системности, комплексности, целенаправленности, адекватности, актуальности, отсутствия противоречий другим документам, значимости, полноты, пригодности, адресности, понятности, структурированности, идентифицированности, открытости и доступности.

Пояснения же всем указанным характеристикам документов даны в первой части статьи.

В дополнение к вышесказанному обратим внимание еще на один аспект. Он связан с ответом на следующий вопрос: «Требуется ли в пункте а), чтобы документы, необходимые для СМК, АНАЛИЗИРОВАЛИСЬ перед их выпуском подобно тому, как они должны УТВЕРЖДАТЬСЯ перед выпуском?»

Вот официальный ответ ISO на этот вопрос: **Нет. Пункт а) применим к НОВЫМ документам, которые разрабатываются. В определенном смысле некоторая степень проверки или оценки утверждающим лицом или лицами присуща при «утверждении на предмет адекватности». Но прямого требования о проведении дополнительного «анализа» (в том смысле, как это определено в п. 3.8.7 стандарта ISO 9000:2000) здесь не содержится** [8].

Следует иметь это в виду при реализации требований как данного, так и следующего пункта разд. 4.2.3 стандарта ISO 9001:2008.

ПУНКТ б). АНАЛИЗ И АКТУАЛИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТОВ, УТВЕРЖДЕНИЕ ИЗМЕНЕННЫХ ДОКУМЕНТОВ

Как следует из табл. 1 в первой части статьи, трактовка данного требования в 75% случаев не вызывает проблем. А вот что касается переводов этого требования на русский язык, то они, СТРОГО ГОВОРЯ, не тождественны оригиналу. Это видно, если сравнить ТОЧНЫЙ смысл официальных переводов и перевод автора (табл. 2).

Таблица 2

Примеры перевода требований пункта б) раздела «Управление документами»

Стандарт	Фрагмент требований
ISO 9001:2008(E)	to review and update as necessary and re-approve documents
ISO 14001:2004(E)	
ISO 22000:2005(E)	to review and update documents as necessary, and re-approve documents
ГОСТ Р ИСО 9001–2008	анализ и актуализацию по мере необходимости и повторное официальное одобрение документов
ГОСТ Р ИСО 14001–2007	анализа, актуализации документов по мере необходимости и их повторного утверждения
ISO 22000:2005(R)	пересмотра и обновления документов по мере необходимости и их повторного утверждения
Используемый автором перевод	для проведения по мере необходимости анализа и актуализации документов, а также утверждения их новых редакций

Во-первых, оборот **as necessary (при необходимости или по мере необходимости)** должен быть отнесен не только к **update (актуализации)**, но и, в равной степени, к **review (анализу)**. Кроме того, что это следует просто из грамматики английского языка, ДРУГОЙ перевод (а именно он сделан в официальных изданиях) является с точки зрения русского языка ТЕХНИЧЕСКИ НЕОДНОЗНАЧНЫМ, поскольку содержит в себе ДВА разных смысла. Один из них изложен в переводе автора. Другой имеет содержание, наиболее концентрированным образом выраженное в ГОСТ Р ИСО 14001–2007, где требуется осуществление трех РАЗДЕЛЬНЫХ действий:

- проведение анализа документов;
- актуализация документов по мере необходимости;
- повторное утверждение документов.

При этом, руководствуясь данным смыслом, потребители официальных переводов неминуемо встают перед необходимостью решения следующей задачи.

Время, когда нужно проводить АКТУАЛИЗАЦИЮ документа, в соответствии с ТАКИМ смыслом переводов ясно. Это надо делать **при необходимости** или **по мере необходимости**. А вот когда и зачем надо проводить АНАЛИЗ утвержденного ранее и действующего в настоящее время документа — неясно.

Эта проблема исчезает, если сделать правильный перевод, поскольку технический контекстный смысл этого требования следующий: и АНАЛИЗ, а затем и АКТУАЛИЗАЦИЮ документов нужно проводить ПО МЕРЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ НЕОБХОДИМОСТИ. А в случае актуализации документа он должен быть после этого вновь утвержден. Именно это отражено в переводе автора.

Другое дело, что причин для «возникновения необходимости» может быть много, в том числе:

- **плановые** причины, когда проведение анализа документа через установленные интервалы времени предопределено внутренними правилами;
- **внеплановые** причины, когда выявляются такие изменения внутри организации и/или вне ее, которые руководители организации и/или разработчики документа считают необходимым учесть в содержании документа для сохранения его актуальности.

Во-вторых, сам по себе используемый в официальных переводах оборот **«повторное одобрение»** или **«повторное утверждение»** не совсем адекватен. С одной стороны, актуальность документа в результате проведения его анализа может быть подтверждена, и тогда ничего изменять в нем не нужно. В этом случае никакого ПОВТОРНОГО утверждения или одобрения просто НЕ ТРЕБУЕТСЯ, тогда как официальные переводы на этом фактически НАСТАИВАЮТ. С другой, — эти обороты чисто психологически ограничивают возможность актуализации документов лишь ОДНИМ случаем, поскольку «ПОВТОРНОЕ» бывает только ОДИН РАЗ. И уже после утверждения самого первого изменения утверждение следующих редакций документа правильнее называть не ПОВТОРНЫМ, а НОВЫМ. А точнее — утверждением НОВЫХ РЕДАКЦИЙ документа, что и сделано в авторском переводе.

С учетом вышесказанного осталось лишь проиллюстрировать реализацию оригинального требования «правильными» в целом примерами из процедур управления документами:

- Документ пересматривается с установленной периодичностью с целью анализа и актуализации, при необходимости, изложенной в нем информации. Периодичность пересмотра для регламентов в подразделениях и инструкций устанавливается раз в два года, для методик — раз в год.
- Актуализация подразумевает проведение анализа документа по ряду параметров. Она осуществляется через год после даты выпуска документа, после даты последней актуализации и/или в соответствии с дополнительным планом актуализации. При актуализации проверяется:
 - соответствие документации требованиям законодательства и нормативных документов;
 - соответствие обозначений, структурного построения и содержания документа требованиям нормативной документации;
 - наличие подписей разработчиков документа, согласующих, утверждающих и актуализирующих документ;
 - использование точных и однозначных определений и понятий;
 - однозначное и правильное распределение ответственности, полномочий и выполнения деятельности;
 - достаточность детального описания процесса и объема документирования для доказательства правильности протекания процесса.
- При актуализации разработчик документа оценивает актуальность содержания по подлиннику, о чем делает запись в «Листе учета периодических проверок». Если содержание документа полностью удовлетворяет требованиям, то запись гласит: «Замечаний нет. Документ пригоден к применению».
- Действующие нормативные документы должны периодически проверяться на актуальность и адекватность установленным требованиям (срок действия, полнота и правильность изложения требований, согласованность с законодательно-правовыми и другими нормативными документами, их физическое состояние и др.).
- Периодичность плановой проверки документов устанавливается разработчиком и в общем случае не должна превышать пяти лет с даты утверждения документа. Ответственность за проведение плановой проверки документа несет руководитель подразделения, разработавшего документ.
- Внеплановые проверки документов должны проводиться в случае:
 - изменения или выхода новых законодательно-правовых и нормативных документов;
 - изменения требований международных, межгосударственных, государственных стандартов;
 - выявления несоответствий из-за некачественной документации;
 - изменения технологии;
 - изменения структуры подразделений;
 - установления дополнительных требований.
- Документация должна постоянно актуализироваться и улучшаться. Основными факторами, определяющими необходимость актуализации документов, являются:
 - изменения в Политике;
 - изменения условий выполнения регламентированной документом работы;
 - результаты анализа документа;
 - результаты внутреннего и внешнего аудитов;
 - результаты мониторинга и анализа выполнения процессов;
 - результаты анализа результативности функционирования ИСМ со стороны руководства;
 - решение руководства компании/филиала;
 - обоснованные предложения персонала, одобренные на Советах по ИСМ;
 - изменения законодательных актов, нормативной документации.

Документы ИСМ актуализируются подразделениями-разработчиками при наличии внешних и внутренних изменений. Срок действия документов ИСМ — пять лет с даты введения. За месяц до истечения срока действия документ пересматривается и переиздается.

ПУНКТ с). ИДЕНТИФИКАЦИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И СТАТУСА ДОКУМЕНТОВ

Проблемная зона в этом требовании связана с толкованием термина «статус документа». Необходимо четко понимать, что их у документов бывает всего два:

1. Данный документ **ЯВЛЯЕТСЯ** в настоящее время действующим и подлежит применению, что означает наличие статуса «применимый или действующий документ».
2. Данный документ **НЕ ЯВЛЯЕТСЯ** в настоящее время действующим и применению не подлежит, что означает наличие статуса «неприменимый или недействующий документ».

В стандарте требуется, чтобы каждый документ имел такие идентификационные признаки, которые позволили бы ТОЧНО утверждать, что этим документом пользоваться в настоящее время МОЖНО. Именно это ОДНОЗНАЧНО и выражено в авторском переводе данного требования² (табл. 3).

Таблица 3

Примеры перевода требований пункта с) раздела «Управление документами»

Стандарт	Фрагмент требований
ISO 9001:2008(E)	to ensure that changes and the current revision status of documents are identified
ISO 14001:2004(E)	
ISO 22000:2005(E)	
ГОСТ Р ИСО 9001– 2008	обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов
ГОСТ Р ИСО 14001–2007	обеспечения идентифицируемости изменений и текущего статуса пересмотренного документа
ISO 22000:2005(R)	обеспечения идентификации изменений и статуса текущего пересмотра документов
Используемый автором перевод	для обеспечения того, чтобы внесенные в документы изменения и статус действующей на текущий момент редакции документов были идентифицированы

С учетом вышесказанного представляется, что другие переводы *the current revision status of documents* некорректны:

- понятий «*статус пересмотра документов*» и «*статус текущего пересмотра документов*» просто не существует;
- оборот «*текущий статус пересмотренного документа*» представляет собой «масло масляное», так как у ПЕРЕСМОТРЕННОГО документа АВТОМАТИЧЕСКИ только один статус — ДЕЙСТВУЮЩЕГО документа.

Ниже приведены «правильные» примеры реализации данного требования в процедурах разных компаний:

- Действие документов контролируется по перечню документов, который актуализируется каждый раз при замене или пересмотре какого-либо документа.
- Информацию о внесении изменений указывают в «Листе регистрации изменений» или на титульном листе документа.
- Контрольный экземпляр нового издания сканируется в формате PDF и помещается представителем руководства по качеству на внутренний сайт компании в раздел «Система менеджмента качества» или менеджером по описанию бизнес-процессов в раздел «Бизнес-процессы» с обязательным оповещением по системе внутренних коммуникаций согласно электронному листу рассылки.

В одной из организаций «правильно» обращено внимание на следующий важный момент:

- Любое изменение в документе, вызывающее какие-либо изменения в других документах, должно одновременно сопровождаться внесением соответствующих изменений во все взаимосвязанные документы.

² Заметим, кстати, что в каком-то смысле разработчики стандарта поступили не совсем логично, РАЗНЕСЯ требования об идентификации статуса документов в два пункта: идентифицировать статус действующих документов требуется в пункте с), а идентифицировать соответствующим образом статус отмененных документов — в пункте g).

А вот пример правила, обладающего очевидно запоздалой и поэтому неприемлемой в общем случае реакцией:

- Статус действующей в текущий момент редакции документов в системе менеджмента качества обеспечивается ежеквартальной рассылкой Перечня действующих документов системы менеджмента по состоянию на первое число квартала. Документы, в которые в течение квартала были внесены изменения, выделяются курсивом.

ПУНКТ d). ДОСТУПНОСТЬ ДОКУМЕНТОВ В МЕСТАХ ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

При всей схожести переводов нельзя не обратить внимание на необоснованное УСИЛЕНИЕ требования этого пункта, произошедшее в ГОСТ Р ИСО 9001–2008 (табл. 4).

Таблица 4

Примеры перевода требований пункта d) раздела «Управление документами»

Стандарт	Фрагмент требований
ISO 9001:2008(E)	to ensure that relevant version of applicable documents are available at points of use
ISO 14001:2004(E)	
ISO 22000:2005(E)	
ГОСТ Р ИСО 9001–2008	обеспечения наличия соответствующих версий документов в местах их применения
ГОСТ Р ИСО 14001–2007	обеспечения доступности соответствующих версий применимых документов в местах их использования
ISO 22000:2005(R)	обеспечения доступности соответствующих версий применяемых документов в местах их использования
Используемый автором перевод	для обеспечения того, чтобы соответствующие (со статусом «действующие») версии/редакции применимых документов были доступны в местах их использования

Да, с одной стороны, в англо-русских словарях *available* переводится не только как **доступный**, но и как **наличный**, хотя, надо заметить, далеко не в качестве первого значения [9, 10]. Однако ТЕХНИЧЕСКОЕ содержание оригинального требования, вне сомнения, заключается в том, чтобы соответствующие документы в местах их применения были именно ДОСТУПНЫ или ИМЕЛИСЬ В РАСПОРЯЖЕНИИ, в том числе находясь и в электронном виде. Тогда как в ГОСТ Р ИСО 9001–2008 требуется, чтобы эти документы непременно были В НАЛИЧИИ, т. е. обязательно на твердых носителях³.

Вне сомнения, что именно данное «давление» со стороны ГОСТ Р ИСО 9001–2008 заставило некоторые организации в свои процедуры включать положения, подобные следующему: **соответствующие версии документов находятся во всех местах, где осуществляется деятельность, имеющая существенное значение для функционирования интегрированной системы менеджмента.**

Несмотря на то что отмеченную неточность перевода можно отнести к «ошибкам в лучшую сторону», данный факт не делает чести Росстандарту, поскольку в любых случаях перевод должен быть технически АДЕКВАТНЫМ: для выполнения оригинального требования НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО, чтобы в местах своего использования документы находились там буквально. Вполне ДОСТАТОЧНО, чтобы они в этих местах были доступны. Это — во-первых.

Кроме того, что речь в оригинале стандарта идет все-таки не о наличии документов, а об их доступности, не менее важным является четкое представление о том, что такое «место использования документа». Это — во-вторых. Поясним это отдельно (взято из [12]).

Для начала есть смысл обратиться к требованиям разд. 4.9 предыдущей версии стандарта ISO 9001:1994 [13], где говорилось о том, что производственные процессы должны осуществляться в управляемых условиях, которые включают в себя **наличие документированных процедур там, ГДЕ ИХ ОТСУТСТВИЕ может отрицательно повлиять на качество.**

Подобная логика представляется полностью обоснованной.

³ Небезынтересно, что еще одним аргументом в пользу авторской интерпретации данного требования стал тот факт, что в СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОМ словаре [11] предлагаемые варианты перевода слова *available* ВООБЩЕ не содержат значения «наличный».

Любой НЕОБХОДИМЫЙ для выполнения сотрудником своих должностных обязанностей документ должен находиться в «зоне оперативной доступности». Под этим автор понимает следующее: это такие места хранения или нахождения документа (в том числе в электронном виде), куда, при возникновении необходимости, исполнителю работ МОЖНО добраться, познакомиться с содержанием нужного документа (т. е. перепроверить самого себя) и/или взять его и вернуться на рабочее место ЗА ВРЕМЯ, в течение которого осуществляемая деятельность НЕ МОЖЕТ привести к появлению несоответствия (назовем его «временем оперативной доступности документа»).

Если, например, токарь вытачивает много дней одну и ту же деталь, то с какого-то времени он уже не будет каждый раз заглядывать в ее чертеж, а потом, не исключено, вообще прекратит его брать на рабочее место, поскольку все запомнил.

Как будет в этом случае отсутствие чертежа непосредственно на рабочем месте токаря влиять на качество его работы? Автор утверждает, что НИКАК. Если токарь добросовестный и при изготовлении очередной детали засомневается в своей памяти, он просто остановит станок, пойдет и возьмет нужный чертеж. Он, возможно, проиграет в производительности своего труда, но брака ПО ПРИЧИНЕ отсутствия чертежа на его рабочем месте НЕ ДОПУСТИТ.

Если даже чертеж находится у мастера в сейфе, а мастер на время отошел, то все равно вынужденная задержка может повлиять лишь на ЭКОНОМИЧЕСКИЕ факторы, но не на КАЧЕСТВО работы токаря. В этом смысле чертеж, строго говоря, может быть даже не в цехе, а, например, в технической библиотеке. Иначе говоря, для ЭТОГО случая «зоной оперативной доступности» В ПРИНЦИПЕ является вся организация, а соответствующее время составляет десятки минут и более.

Другое дело, если в ходе производства требуется выполнить одну за другой без остановки несколько технологических операций, например, особый режим разогрева и охлаждения детали. Тогда, если у оператора не будет под рукой описания технологического процесса, то для того, чтобы перепроверить правильность своих действий, у него в распоряжении будет, возможно, всего несколько минут или даже секунд. Это означает, что для исключения появления несоответствий данный документ должен находиться там, где его можно найти, восстановить в памяти нужные технологические режимы и вернуться назад к пульту управления за эти самые несколько минут или даже секунд. Иными словами документ должен быть где-то в нескольких метрах от места выполнения работ или (что лучше всего) непосредственно на этом месте. А если время оперативной доступности исчисляется секундами, то лучше всего сделать выписку с требованиями к основным (критическим) параметрам процесса и поместить ее перед оператором (на стол под стекло, впереди на стену, на пульт управления и т. п.). «Зона оперативной доступности» для таких случаев — метры, а соответствующее время — секунды.

Данные примеры показывают, что установление **мест использования документов** фактически означает определение «зон оперативной доступности» для каждого из них. По этой причине фиксировать несоответствие, если, например, на рабочем месте инженера в момент посещения его аудиторами будет отсутствовать его должностная инструкция, в общем случае будет необоснованным действием, поскольку «зона оперативной доступности» должностной инструкции (**место использования** этого документа) очевидным образом гораздо шире его рабочего места (кроме, естественно, случаев, когда этот документ должен там находиться по установленным внутри организации ТРЕБОВАНИЯМ).

Содержание следующего извлечения из реальной процедуры управления документами «вплотную» подошло к пониманию этих обстоятельств:

- При хранении рабочих экземпляров нормативных документов к ним должен быть обеспечен быстрый доступ пользователей. В случаях, когда отсутствие быстрого доступа к документу может привести к несоответствию по исполнению его требований, документ должен храниться на рабочем месте пользователя.

ПУНКТ е). СОХРАННОСТЬ ДОКУМЕНТОВ

Переводы этого требования вновь вынуждают задуматься об их адекватности (табл. 5).

Примеры перевода требований пункта е) раздела «Управление документами»

Стандарт	Фрагмент требований
ISO 9001:2008(E)	to ensure that documents remain legible and readily identifiable
ISO 14001:2004(E)	
ISO 22000:2005(E)	
ГОСТ Р ИСО 9001–2008	обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми
ГОСТ Р ИСО 14001–2007	обеспечение удобочитаемости и надлежащего обозначения документов
ISO 22000:2005(R)	обеспечения сохранения удобочитаемости и распознаваемости документов
Используемый автором перевод	для обеспечения сохранности документов в состоянии, позволяющем их прочитать и легко идентифицировать

Судите сами: в переводе ГОСТ Р ИСО 9001–2008 требуется, чтобы при хранении документы сохраняли свою **четкость**. Не очень понятно, четкость чего: то ли букв и символов, то ли колонтитулов, то ли схем и чертежей, то ли названий, то ли чего-то другого? Тогда как смысл ISO 9001:2008(E) (если воспользоваться словарями) очень точный и разумный: документы должны сохраняться в таком состоянии, которое позволит им оставаться удобочитаемыми, разборчивыми, отчетливыми, т. е. *позволяющими их прочитать*.

Вот примеры в целом «правильной» реализации указанного требования:

- Все документы в СМК периодически анализируются на предмет их физического состояния.
- Требование сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми обеспечивается условиями хранения документации, простановкой соответствующих учетных номеров, а также требованиями по внесению изменений в документацию и порядком ее замены в случае утраты четкости и доступности к идентификации. Пришедшие в негодность или пропавшие документы восстанавливаются.
- Пользователи документации несут ответственность за обеспечение сохранности документов четкими и легко идентифицируемыми. Документы, пришедшие в негодность, своевременно заменяются.

Второе, на что автор хотел бы обратить внимание в этом пункте требований, связано с проблемой идентификации документов. Наличие ее иллюстрируется следующей задачей из книги [12]: В одной условной организации на вопрос аудиторов о том, каким образом обеспечивается **сохранность документов в состоянии, позволяющем их легко идентифицировать**, были получены следующие ответы:

- а) оригиналы всех документов хранятся в службе стандартизации в папках по видам документов и по годам их принятия;
- б) на всех документах есть титульные листы с указанием вида (категории) документа и его полного названия;
- в) на всех документах есть цветная обложка, характерная для каждого вида (категории) документа;
- г) на всех документах на титульном листе кроме полного названия документа указаны условная кодировка типа документа, его учетный номер, номер издания, даты принятия и ввода в действие;
- д) на всех документах есть обложка с указанием даты выпуска документа и ввода его в действие;
- е) на всех листах документов есть информация, включающая условную кодировку типа документа, его учетный номер и год издания.

В задаче предлагалось ответить, что из указанного в полной мере может служить доказательством выполнения обсуждаемого требования.

Вот ответ автора.

Идентифицировать документ — значит, используя некие особые обозначения и текстовые сообщения, так его «пометить», чтобы по этим признакам, НЕ ЧИТАЯ непосредственно сам документ, можно было ЛЕГКО (БЫСТРО и ТОЧНО) определить:

- **его категорию** (что это за документ: положение, стандарт организации, инструкция, регламент и т. д.);
- **тематику или направленность его основного содержания**, т. е. что в этом документе определено;

- его учетный номер в системе учета документов;
- номер издания (реvisions, редакции и т. п.);
- дату издания и ввода в действие.

С учетом этого, единственным примером, содержащим все идентифицирующие признаки документа, является вариант г). Все остальные варианты содержат отдельные идентификационные признаки, но не в полной мере, что следует иметь в виду организациям при установлении механизма идентификации своих документов.

ПУНКТ f). УПРАВЛЕНИЕ ВНЕШНИМИ ДОКУМЕНТАМИ

Комментарии к переводам этого требования касаются лишь той части, в которой все официальные переводчики дружно решили, что соответствующие документы внешнего происхождения должны «быть идентифицированы» (табл. 6), что контекстно НЕВЕРНО.

Таблица 6

Примеры перевода требований пункта f) раздела «Управление документами»

Стандарт	Фрагмент требования
ISO 9001:2008(E)	to ensure that documents of external origin determined the organization to be necessary for the planning and operation the quality management system are identified and their distribution controlled
ISO 14001:2004(E)	
ISO 22000:2005(E)	to ensure that documents of external origin are identified and their distribution controlled
ГОСТ Р ИСО 9001–2008	обеспечение идентификации и управление рассылкой документов внешнего происхождения, определенных организаций как необходимые для планирования и функционирования системы менеджмента качества
ГОСТ Р ИСО 14001–2007	обеспечения надлежащей идентификации и контроля распространения документов внешнего происхождения, определяемых организацией как необходимые для планирования и функционирования системы экологического менеджмента
ISO 22000:2005(R)	обеспечения идентификации внешних документов и контроля над их распространением
Используемый автором перевод	для обеспечения того, чтобы документы внешнего происхождения, определенные организацией как необходимые для планирования и функционирования системы менеджмента качества, были выявлены и их распространение находилось под управлением

Чтобы понять это, следует вспомнить: вначале в стандарте ISO 9001:2000(E) [14] в разд. 4.1 требовалось ИДЕНТИФИЦИРОВАТЬ процессы СМК (*identify*). Однако в версии ISO 9001:2008 это место было изменено следующим образом: организация должна УСТАНОВИТЬ (ВЫЯВИТЬ, ОПРЕДЕЛИТЬ) (*determine*) процессы СМК. В этом Международная организация по стандартизации проявила понимание того, что НАПРЯМУЮ применять термин «идентифицировать» (нанести и в дальнейшем использовать какие-то уникальные отличительные признаки) в данном случае было не совсем корректно. В СМК необходимые процессы должны не ОБОЗНАЧАТЬСЯ каким-то особым образом, чтобы отличать один от другого, а ВЫЯВЛЯТЬСЯ или УСТАНОВЛИВАТЬСЯ на основе своего «процессного» содержания для применения в дальнейшем к ним СООТВЕТСТВУЮЩИХ мер управления. В результате термин *identify* был заменен *determine*, и все встало на свои места.

Аналогичная ситуация имеет место и в нашем случае. Внешние документы НЕ НАДО как-то специально идентифицировать. Они имеют соответствующие отличительные признаки ИЗНАЧАЛЬНО: это наименования, номера и даты принятия законов, постановлений, правил, норм и т. д.

Весь смысл требования этого пункта заключается именно в том, что ПРИМЕНИМЫЕ к деятельности организации внешние документы должны быть УСТАНОВЛЕНЫ (ВЫЯВЛЕНЫ, ОПРЕДЕЛЕНЫ). Иными словами, они должны стать ей ИЗВЕСТНЫМИ. После чего организация должна управлять внутри себя их распространением (и, естественно, применением).

Поэтому все три официальных перевода в этой части автор считает некорректными. Именно их он считает основной причиной сбоев при реализации данного требования: только каждая десятая организация в своей процедуре попыталась описать МЕХАНИЗМ ВЫЯВЛЕНИЯ этих документов. Во всех других случаях он просто отсутствовал, как, например, здесь:

- Руководители подразделений определяют потребность в использовании внешних нормативных документов в качестве обязательных. Инженер по качеству осуществляет:
 - регистрацию поступивших заявок на приобретение внешних нормативных документов и информационно-справочных документов;
 - формирование сводной заявки на приобретение необходимой документации;
 - определение источников приобретения и потребность в финансах;

- организацию работы по заключению договоров на приобретение документов;
 - контроль выполнения заявок подразделений по обеспечению этими документами.
- Управление внешними документами включает их получение или приобретение, идентификацию как внешнего документа, регистрацию, рассылку, введение в действие, хранение и изъятие из обращения. Приобретение внешних документов осуществляется в соответствии с заключенными договорами и по разовым заявкам руководителей структурных подразделений.

Чтобы исключить данный пробел, автор в книге [15] предложил алгоритм выявления внешних документов, касающихся деятельности организации. Его откорректированный и уточненный вариант приведен в приложении 1.

ПУНКТ g). ИСКЛЮЧЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ УСТАРЕВШИХ ДОКУМЕНТОВ

Здесь комментарии к переводам ограничены лишь переводом ISO 22000:2005(R). И то, неточность здесь лежит в области стилистики (табл. 7): правильное, конечно же, надо было написать **предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и обеспечения их подходящей идентификации В ЭТОМ КАЧЕСТВЕ, если они сохраняются для какой-либо цели.**

Таблица 7

Примеры перевода требований пункта g) раздела «Управление документами»

Стандарт	Фрагмент требований
ISO 9001:2008(E)	to prevent the unintended use of obsolete documents and to apply suitable identification to them if they are retained for any purpose
ISO 14001:2004(E)	
ISO 22000:2005(E)	to prevent the unintended use of obsolete documents, and to ensure that they are suitable identified as such if they are retained for any purpose
ГОСТ Р ИСО 9001–2008	предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей
ГОСТ Р ИСО 14001–2007	предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и использования подходящей идентификации, если в них сохраняется потребность
ISO 22000:2005(R)	предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и обеспечения их подходящей идентификации как таковых, если они сохраняются для какой-либо цели
Используемый автором перевод	для предотвращения непреднамеренного использования устаревших (вышедших из употребления) документов и их подходящей идентификации в случае, когда их сохраняют для каких-либо целей

Анализ показывает, что реализация данного требования обычно не вызывает проблем. Типичными в этом случае являются следующие «правильные» примеры фрагментов процедур управления документами:

- При выходе в установленном порядке решения об отмене какого-либо документа разработчик изымает его учетные экземпляры, делает запись на их обложке «ОТМЕНЕН», ставит свою подпись, дату и помещает их в папку с маркировкой «Для отмененных документов» с целью их последующего уничтожения. В случае необходимости использования отмененных документов для справочных и информационных целей они должны быть идентифицированы на титульном листе другой записью: «ОТМЕНЕН. ОСТАВЛЕН ДЛЯ ИНФОРМАЦИИ» с подписью и датой.
- Аннулирование документации сопровождается выпуском акта об аннулировании. Аннулированные копии изымаются из всех подразделений согласно рассылке и уничтожаются. Возможно хранение подлинника аннулированного экземпляра подразделением разработчиком (либо подразделением-получателем документации из сторонних организаций) с соответствующей идентификацией и обеспечением условий, исключающих его непреднамеренное использование.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Читателю, «осилившему» обе части данной статьи, возможно, покажется, что автор на пустом месте «из мухи сделал слона»: организации, мол, с самого своего рождения управляют документами, это — один из самого «преклонного возраста» видов менеджмента, и поэтому ни стандарт ISO 9001, ни какой-то другой в него на самом деле ничего революционного внести просто не могут.

И с этим нельзя не согласиться.

Стандарт ISO 9001 вполне достоин Книги рекордов Гиннеса за свое распространение, но его разработчики вряд ли смогут претендовать на Нобелевскую премию за новизну. Ничего РЕВОЛЮЦИОННОГО в этом стандарте действительно нет. Его ценность — в другом: в четком и стройном описании КОМПЛЕКСНОГО СИСТЕМНОГО подхода, составляющего фундаментальную ОСНОВУ менеджмента качества. Поэтому данный подход должен быть положен в основу функционирования ЛЮБОГО элемента современной системы менеджмента качества. По этой причине системность в полной мере должна быть свойственна и деятельности по управлению документацией.

Автор надеется, что представленные соображения помогут читателям не только более глубоко прочувствовать и важность, и комплексность, и системность требований международных стандартов на системы менеджмента применительно к управлению документами, но и реализовать эти требования в своих процедурах максимально адекватным (полностью СООТВЕТСТВУЮЩИМ ОРИГИНАЛЬНЫМ требованиям стандарта) образом.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. ISO 9001:2008(E). Quality management systems. Requirements.
2. ISO 14001:2004(E). Environment management systems. Requirements with guidance for use.
3. ISO 22000:2005(E). Food safety management systems. Requirements for any organization in the food chain
4. ГОСТ Р ИСО 9001 –2008. Системы менеджмента качества. Требования.
5. ГОСТ Р ИСО 14001–2007. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению.
6. ISO 22000:2005(R). Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования ко всем организациям в цепи производства и потребления пищевых продуктов. (Пер. на русский язык ФГУП «Стандартинформ», 30.11.2005.)
7. **Качалов В.А.** Что такое «пригодность, достаточность и результативность СМК»? // Методы менеджмента качества. – 2007. – № 4.
8. <http://www.tc176.org/Interpre.asp>
9. Словарь ABBYY Lingvo 12.
10. Словарь StarDict.
11. **Палей С.М., Адлер Ю.П., Загребельный В.Н.** Англо-русский словарь по менеджменту качества и оценке соответствия. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004.
12. **Качалов В.А.** ИСО 9001, ИСО 14001, OHSAS 18001. Практикум по аудиту. – М.: ИздАТ, 2008.
13. ISO 9001:1994(E). Quality systems. Model for quality assurance for designing, development, production, installation and servicing.
14. ISO 9001:2000(E). Quality management systems. Requirements.
15. **Качалов В.А.** Системы менеджмента на основе ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 и ILO-OSH 2001. Конспект системного менеджера: В 2 т. –М.: ИздАТ, 2009.

Приложение 1

Типовой алгоритм выявления внешних документов, применимых к деятельности организации, и управления их распространением

1. Составление перечня органов, имеющих право издавать законодательные и нормативно-правовые акты по вопросам, относящимся к деятельности организации.
2. Установление каналов связи с источниками распространения информации о документах, принимаемых органами из составленного перечня, и с источниками предоставления полнотекстовых копий таких документов.
3. Составление рабочих групп или перечня лиц, ответственных за систематический (например, ежемесячный) анализ информации о вышедших документах и выработку рекомендаций о необходимости получения полнотекстовых копий документов, применимых к деятельности организации.
4. Регулярное и своевременное получение по установленным каналам связи общей информации о принятых документах (возможно, только их точные названия) и передача ее для анализа в рабочие группы или соответствующим лицам.
5. Анализ информации в рабочих группах или соответствующими лицами, составление перечня необходимых документов, а также лиц, которым целесообразно поручить работу по анализу этих документов и организации их внедрения.

6. Заказ, получение и постановка на учет полнотекстовых копий необходимых документов, указанных рабочими группами или соответствующими лицами.
7. Выпуск приказа или распоряжения о назначении лиц, ответственных за проведение анализа этих документов и организацию их внедрения в организации.
8. Подробный анализ поступивших документов, составление и утверждение плана организационно-технических мероприятий (ОТМ) по их своевременному внедрению.
10. Включение полученного документа в реестр применимых законодательных и нормативных документов, рассылка полнотекстовой копии или извлечений из них лицам, участвующим в реализации плана ОТМ, а также лицам, назначенным ответственными за выполнение требований нового документа.
11. Анализ деятельности по реализации плана ОТМ, проверка соблюдения новых требований, подготовка и утверждение акта о внедрении документа.
12. Организация систематического контроля за соблюдением новых требований и оценки степени соответствия этим требованиям.