

О ПРОБЛЕМАХ И ПЕРСПЕКТИВАХ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННО-ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Статья посвящена проблемам и основным направлениям деятельности документоведов в условиях повсеместного перехода к использованию документов в электронной форме, автоматизированных технологий работы с документами. Рассматривается распределение ролей между IT-службой и службой ДОУ в организации управления документами, проблемы унификации документов в электронной форме, дифференциации подходов к работе с электронными документами разных видов, категорий и сроков хранения, обеспечению сохранности документов в электронной форме.

Ключевые слова: документоведение, делопроизводство, управление документами, электронные документы, документы в электронной форме.

Традиционные технологии делопроизводства, работы с документами обрабатывались многими десятилетиями и даже столетиями. Они обеспечивают удобство работы с привычными всем документами на бумаге.

Наличие набора реквизитов, унификация их расположения – это удобство работы с документами, единообразие их оформления, что позволяет сразу найти нужные реквизиты документа, ускоряет его регистрацию. Установленные правила делопроизводства обеспечивают контроль за процессами работы с документами, моментальный поиск, способствуют сохранности документов и т. д.

Традиционные технологии полностью отработаны до мелких деталей.

Но последние десятилетия, с внедрением компьютеров, технологии работы с документами начали меняться. Сначала, когда компьютер выполнял вспомогательную роль, как инструмент автоматизации процессов регистрации, контроля исполнения документов, он оставался дополнительным инструментом, ускоряющим работу,

повышающим оперативность и качество информационно-документационного обеспечения управления, но не влияющим принципиально на технологию работы.

Сегодня, с развитием информационно-коммуникационных технологий и переходом к электронным документам, делопроизводственные процессы принципиально меняются, попытки работать с документами в электронной форме так же, как мы работаем с традиционными документами, приводят нас в тупик.

Да, в основе лежат всё те же основные направления ДОУ: создание и оформление документа, его регистрация, организация движения документов (согласование), контроль исполнения, информационно-справочная работа, экспертиза ценности и организация текущего хранения документов. Но содержание этих процессов кардинально меняется. Значение одних операций падает, например, информационно-справочная работа выполняется практически автоматически, других – возрастает, таких как обеспечение сохранности документов. Появляются новые задачи, например, обеспечение юридической значимости документа при его хранении, кардинально меняется форма документа.

Перед документоведением возникают новые вызовы. Нам необходимо решительно пересмотреть привычные технологии.

Роль документоведов и службы ДОУ. С переходом к автоматизированным технологиям всё чаще вопросы организации работы с информацией и документами в электронной форме относят к ведению ИТ-службы. Служба ДОУ ставится перед фактом. Ключевая задача ДОУ сегодня – вернуть утрачиваемые позиции и выйти на новый уровень – службы, обеспечивающей единое информационно-документационное пространство, организацию работы всех сотрудников с любыми документами независимо от носителей информации, в любом месте, в любое время. Компьютер – это только универсальный инструмент и определять, как его использовать оптимальным образом, должны документоведы.

Попытки передать организацию работы с документами ИТ-специалистам порождают многочисленные проблемы. Сфера ИТ – настройка, поддержание работоспособности программно-аппаратных комплексов ДОУ в соответствии с требованиями, техническими заданиями, разрабатываемыми документоведами, специалистами в сфере ДОУ.

Каковы основные направления деятельности документоведов в этих условиях?

1. Унификация документов. Автоматизация обработки документов резко повышает требования к уровню их унификации для

того, чтобы СЭД различных производителей могли обработать любой поступивший документ. Основы взаимодействия СЭД заложены в ГОСТ Р 53898-2010 «Системы электронного документооборота. Взаимодействие систем управления документами. Требования к электронному сообщению». Дальнейшая детализация требований к документам в электронной форме, обеспечение беспрепятственного обмена документами – важнейшая задача документоведения. В 2002 г. с принятием Федерального закона «Об электронной цифровой подписи» не были решены вопросы единого пространства подписей, и как результат мы получили множество несовместимых друг с другом ведомственных систем электронной подписи и только с принятием нового закона в 2011 г. с большим трудом мы переходим к единой электронной подписи для всех ведомств и любых документов. Важно не допустить подобного в отношении электронных документов. Например, вступившая с этого года система работы с электронными счетами-фактурами – это пример такой закрытой ведомственной системы, требующей работы через уполномоченных операторов со всеми сопутствующими проблемами типа того же роуминга документов между операторами...

2. Состав и наименования реквизитов, оформление документов. С новыми технологиями меняется состав реквизитов документа, сейчас это даже уже не реквизиты, а метаданные, появляются новые реквизиты, уходят старые, например теряет значение отметка о поступлении документа, реквизит «подпись» делится на части, во многих случаях фиксируется не только дата, но и время создания или поступления документа, краткий заголовок документа меняется на аннотацию и т. п. Важно не механически переносить сложившиеся реквизиты, а анализировать структуру метаданных, определять их формат.

3. Отсюда вытекает другая задача – унификация форматов справочников СЭД. Сегодня СЭД – не отдельно используемая система, а часть информационного пространства организации. СЭД работает совместно с другими системами – бухгалтерскими, кадровыми, управления предприятием, управления взаимоотношениями с клиентами и др. Для обеспечения однократности ввода данных, совместного использования справочников необходима унификация форматов сведений в справочниках, что невозможно без службы ДОУ. Отдельная задача, которую надо продумывать – это выявление ошибок в справочниках. Человеческий фактор при любой автоматизации неизбежно остается, и это также надо всегда учитывать в разрабатываемых инструкциях и регламентах.

4. Деление документов на группы. Традиционное оформление документов в зависимости от важности, вида документа: на бланке, не на бланке, с печатью... Сегодня мы имеем другое деление – электронные документы, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью, электронные образы документов, заверенные электронной подписью организации, незаверенные образы документов, внутренние документы, подписанные усиленной неквалифицированной подписью или простой электронной подписью, электронные сообщения, базы данных и др. Необходимо определить, в каком случае и как должны оформляться документы в зависимости от вида документа, его срока хранения и т. п. Отсюда вытекает необходимость определения сроков жизни (экспертиза ценности) на этапе создания документа. Разделение технологий работы с документами временного (до 5 лет), долговременного, постоянного сроков хранения.

5. Последний опрос по уровню внедрения рынка СЭД, проведенный DOCFLOW¹, показал, что из более 1000 опрошенных компаний лишь 2 процента не используют СЭД. Совсем недавно, 25 декабря, Постановлением Правительства РФ утверждены «Правила обмена документами в электронном виде при организации информационного взаимодействия»². Это значит, что мы находимся на переломном рубеже и задача документооборота – максимально выработать и внедрить единые правила работы с электронными документами. В то же время чрезмерно высокие требования к защите документов существенно усложняют и замедляют внедрение полноценного документооборота в государственном масштабе.

6. Проблема обеспечения сохранности документов в электронной форме. Вышеупомянутое исследование рынка ЕСМ и СЭД 2014 от DOCFLOW показало, что в 12 % компаний документы хранятся в личных папках на компьютерах сотрудников. Думаю, если взять сегмент государственных учреждений, особенно в субъектах Российской Федерации, муниципальных органах, малом и среднем бизнесе, процент будет существенно выше. Только максимальная централизация хранения документов позволяет обеспечить соблюдение необходимых регламентов хранения документов, защиту от всевозможных угроз: от несанкционированного доступа, модификации, вирусной атаки, утери при аппаратном сбое и т. п. Не решены вопросы носителей: отработанная технология хранения на DVD-дисках уже устарела, переход на Blu-ray диски не поможет, оптические приводы уходят в прошлое, а жесткие диски недолговечны, в них отсутствует защита от перезаписи. Повсеместный переход к «облачным» технологиям предполагает, что документы

и метаданные «размазаны» в нескольких экземплярах по различным физическим носителям (отказоустойчивым дисковым массивам, резервным копиям и т. п.). Многие считают, что обеспечение сохранности информации на уровне файлов и баз данных внутри компьютерных систем, серверов и дисковых массивов – это задача ИТ-службы. Частично это так, но не полностью. ИТ-специалисты, системные администраторы, администраторы резервного копирования, администраторы баз данных – все они обслуживают систему, но используемые ими процедуры резервного копирования направлены на оперативное хранение документов, возможность восстановления после сбоя. Информация в виде резервных копий хранится максимум 2–3 месяца и потом перезаписывается. Архивные же технологии предполагают долговременное хранение, что требует другого подхода.

Поэтому крайне необходимы обязательные для всех правила, обеспечивающие единый регламент обеспечения сохранности документов, включая метаданные, для организаций всех форм собственности. Необходимость ускорения создания государственного Центра хранения электронных документов (ЦХЭД) как гарантии сохранности документов.

7. Архивное хранение. Крайне сложно обеспечить необходимую ИТ-инфраструктуру (не только технику, но и квалифицированный персонал) на уровне субъектов РФ, муниципалитетов, отдельного учреждения даже федерального уровня. При работе через Интернет неважно, где физически размещаются данные. Централизация хранения решает эту проблему. Неважно, будут ли использоваться мощности существующих ЦОД, созданных Минкомсвязи России, или создан специализированный ЦОД (ЦХЭД), хотя второй вариант, конечно, предпочтительнее. Конечно, все не так просто, надо обеспечить юридическую основу для передачи годовых разделов документов постоянного срока хранения в ЦХЭД сразу после завершения документов в делопроизводстве, гарантировать защиту от несанкционированного доступа. Одно дело, когда мы храним в архиве дела с документами 15-летней и более давности, и совсем другое – документы, всего год-два как заверщенные в делопроизводстве. Представляется, что этот сервис мог бы вводиться поэтапно – сначала для федеральных органов исполнительной власти, потом для субъектов РФ, муниципальных структур и постепенно, на договорной основе – для коммерческих структур – источников формирования Архивного фонда РФ.

8. Электронные документы вместо традиционных. Последнее время можно наблюдать попытки 100%-ного перехода на электронные

документы. На наш взгляд, мы сами загоняем себя в тупик. Подавляющая часть документов большинства организаций – это документы временного (до 5 лет) срока хранения. И эти документы мы безболезненно можем создавать, передавать и хранить в электронном виде без вывода на бумагу. Как только мы говорим о документах постоянного или долговременного срока хранения – возникает множество сложностей по обеспечению юридической значимости документов при длительном хранении, миграции и конвертации данных, проблемы с воспроизведением документов устаревших форматов и т. п. Повсеместное использование формата PDF-A помогает, но полностью не решает вопрос. Однако если мы согласимся на создание дубликата документа постоянного и долговременного срока хранения на бумаге – сразу все становится намного проще и гораздо дешевле. Документ в электронной форме может использоваться в текущем делопроизводстве и как часть научно-справочного аппарата в дальнейшем, а экземпляр на бумаге – обеспечивать долговременное хранение.

9. Переход к новым технологиям повышает роль службы ДОУ как организатора всех процессов работы с документами в учреждении, предъявляет высокие требования к квалификации документоведов, знанию ими современных автоматизированных технологий, требует опережающей проработки вопросов использования IT-технологий в управлении документами на всех стадиях жизненного цикла документа.

Примечания

-
- ¹ Исследование рынка ЕСМ и СЭД 2014 от DOCFLOW: компании готовы к наращиванию функциональности систем [Электронный ресурс] // DOCFLOW. URL: <http://www.docflow.ru/news/analytics/detail.php?ID=29537> (дата обращения: 28.02.2015).
 - ² Постановление Правительства РФ от 25.12.2014 № 1494 «Об утверждении Правил обмена документами в электронном виде при организации информационного взаимодействия».