

КЛАСИФІКАЦІЯ ДОКУМЕНТІВ У СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВОМ

В.О. Кудлай

Розглядається проблема класифікації документів в контексті системи управління якістю підприємством. Визначено структуру та рівні документації системи управління якістю підприємства.

Ключові слова: класифікація документів, управлінське документознавство, керування документаційними процесами, система, фасет, ієрархія, управління якістю, документація системи управління якістю.

DOCUMENTS CLASSIFICATION FOR THE CORPORATE RECORDKEEPING OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

V.O. Kudlay

The article is devoted to documents classification for the corporate recordkeeping of quality management system. The author outlines the documentation structure and levels in records management system.

Keywords: documents classification, recordkeeping, records management, system, facet, hierarchy, quality management, records of quality management system.

Плідне та повне використання документів для будь-якого дослідження стає можливим за умов чіткої організації інформації, що зберігається в архівах, бібліотеках та інших центрах документації підприємства. Основною ланкою такої організації є системи наукової класифікації документів, які сьогодні розробляються в межах вітчизняного документознавства та суміжних із ним наук.

Актуальність проблеми класифікації документів підсилюється в умовах сучасної інформатизації суспільства, нових особливостей розвитку науки, що проявляються не тільки в диференціації, але й в інтеграції знань. Ці процеси супроводжуються високими темпами нагромадження документальних джерел інформації та певними труднощами їхнього опрацювання.

Окремі аспекти досліджуваної проблеми знайшли відображення в роботах відомих українських і зарубіжних дослідників. Серед них відзначимо праці В.В. Бездрабко [1], О.М. Загорецької [3], І.Т. Заїки [4], С.Г. Кулешова [5], Н.М. Кушнарєнко [6], Ю.І. Пелехи [8], Г.М. Швецової-Водки [14], які розкривають теоретичні та методологічні аспекти класифікації документації. У вітчизняній науці досі відсутні публікації, в яких розглядається класифікація документів у контексті системи документаційного забезпечення управління підприємством.

Метою статті є з'ясування структури та рівнів документації системи управління якістю підприємства.

Теорія класифікації в межах документознавства та аналітико-синтетичної переробки інформації, особливо стосовно неопублікованих документів, до яких належать і документи системи управління якістю (далі СУЯ), навіть на початку ХХІ ст. залишається досить складним та слабо розробленим питанням.

В умовах інформатизації нерідко пропонується скорочувати кількість документів. Вирішення цієї інформаційної проблеми треба шукати не тільки в скороченні обсягів комплектування документів, але й у розробці наукової класифікації документів.

Уже не одне десятиріччя в методах класифікації та інформаційної діяльності в документаційних центрах, архівах, книготорговельній справі і тим більше в підприємницькій діяльності існує проблема подолання роз'єднаності.

Розглядаючи перспективи розвитку різних за змістом документних систем у нашій країні, необхідно виходити з того, що наукові установи та дослідники повинні мати можливість оперативно опрацьовувати різні комплекси документів. Тому постає необхідність проаналізувати існуючі документознавчі системи класифікації документації, вивчити питання щодо їхнього застосування у практиці державних та приватних установ виробничої галузі, розглянути особливості як ієрархічної, так і фасетної класифікації управлінської та технічної документації тощо.

Документні класифікації управлінських документів, бібліотечно-бібліографічні та інші розглядатимемо як інформаційно-пошукові мови класифікаційного типу: сильноієрархічні (ДКУД, УДК, ББК) і слабоієрархічні (фасетні) системи документної класифікації. Саме слабоієрархічна класифікація документів регламентується стандартом серії «Системи управління якістю» ДСТУ ISO/TR 10013:2003 [7].

Розкрити сутність ієрархічної класифікації управлінських документів допомагає Державний класифікатор управлінської документації ДК 010-98 [2]. Класифікатор орієнтовано на однозначну ідентифікацію уніфікованих форм документів (далі УФД), їхній облік та систематизацію, контроль складу та змісту УФД у кожному класі документації, організацію ведення відповідних класів документації, забезпечення автоматизованого пошуку потрібних УФД.

Особливе значення для дослідження питання класифікації документації має «Перелік типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів» [10]. В ньому документи класифікуються за галуззю використання та їхнім призначенням у менеджменті, в тому числі, СУЯ установи, організації чи підприємства.

Як уже зазначалося, системи документознавчих класифікацій будуються як за ієрархічним, так і за фасетним методами класифікації. Ієрархічний метод класифікації – це послідовний поділ множини об'єктів на підлеглі класифікаційні угруповання.

Перевагами ієрархічних документних класифікацій є логічність побудови, чіткість визначення ознак, великий обсяг інформації, зручність використання. Серед недоліків відзначимо жорстку структуру та брак резервного обсягу.

Ієрархічні документні класифікації поділяються на десяткові, наприклад, Десяткова класифікація Мелвіла Дьюї та Універсальна десяткова класифікація.

Серед ієрархічних систем документної інформації розглянемо два найуживаніші в теорії документознавства види, а саме – Державний класифікатор управлінської документації (ДКУД 010-98, далі – ДКУД) та Універсальну десяткову класифікацію (УДК).

Значна частина розробок ієрархічних класифікацій документів проводиться в межах спеціальних, зокрема управлінських документознавчих досліджень. Необхідність формування власної нормативно-правової бази функціонування служб діловодства, архівних установ, документального забезпечення управління спонукала до постійного перегляду відповідних нормативних документів. Саме тому проблемі класифікації управлінської документації вітчизняними науковцями приділяється неабияка увага. Одним із найпомітніших досягнень 1990-х рр. стало розроблення і впровадження «Державного класифікатора управлінської документації» (ДК 010-98) [2].

Аналізуючи структуру ДКУД, відзначимо, що класифікатор має три рівні класифікації: клас УСД (клас документації) – підклас УСД (підклас документації) – УФД (вид номіналу документа). Схема розгортання класифікації управлінської документації в межах ДКУД – ієрархічна, а системи документації – семантична.

Змістове наповнення ДКУД не є незмінною одиницею. ДКУД можуть доповнювати галузеві класифікатори-документації, які затверджуються відповідними міністерствами, державними комітетами, іншими уповноваженими державними органами, що є розробниками систем документації. Ними регламентується й процес формування пропозицій щодо внесення змін і доповнень до ДКУД. Зміни й доповнення ДКУД зумовлені реорганізацією державного управління, впровадженням чи скасуванням підкласів УСД, окремих УФД за ініціативою їхніх

розробників. Наразі ДКУД вимагає внесення змін і доповнень, належної уваги від розробників систем документації, а їхнє теоретичне освоєння та практичне удосконалення є одним із найактуальніших завдань управлінського документознавства. Проте, як зазначає О.М. Загорецька, через відсутність фінансування, ДНДІМЕ при Президентові України припинив ведення ДКУД [3]. Усупереч наявним невідповідностям, розроблення та впровадження ДКУД стало важливим досягненням у сфері класифікації управлінської документації.

«Перелік типових документів, що створюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів» [10] містить види документів, які виникають під час документування однотипних управлінських функцій, виконуваних органами державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, організаціями в процесі діяльності, а також документацію, що утворюється в результаті виробничої і науково-технічної діяльності установ [10].

В основу Переліку покладено функціональний принцип обігу документів, який відображає основні напрями діяльності установи, незалежно від її рівня в системі управління і галузевої належності. Документи, що утворюються в управлінській діяльності, згруповано за напрямками: 1) організація системи управління; 2) прогнозування, планування, ціноутворення; 3) фінансування, кредитування, податкова політика; 4) облік та звітність; 5) організація використання трудових ресурсів; 6) робота з кадрами; 7) соціально-культурний розвиток населення; 8) науково-інформаційна діяльність; 9) економічне, науково-технічне і культурне співробітництво із зарубіжними країнами; 10) матеріально-технічне постачання; 11) адміністративно-господарське обслуговування; 12) діяльність громадських організацій. При докладнішому вивченні розділів очевидним є їхній внутрішній поділ на види документів за напрямками діяльності. Наприклад, підрозділ «Організація системи управління» охоплює такі позиції: 1) розпорядча діяльність; 2) контроль; 3) організаційні основи управління; 4) правове забезпечення управління; 5) організація документального забезпечення управління та відомчого зберігання документів, що відповідає новітнім тлумаченням змісту теорії управління. Кожна позиція з наведеного вище переліку включає відповідні види документів та їхні номінали. Для полегшеного користування документом було сформовано покажчик переліків видів документів, який добре увиразнює їхні номінали [10].

УДК варто розглядати як один із засобів, що забезпечує функціонування системи соціальних комунікацій у суспільстві, зокрема, бібліотек підприємств, діяльність яких також регламентується стандартами СУЯ. Основне призначення УДК у межах цієї системи – організація і пошук документної інформації. Вмістилище документальних ресурсів – бібліотеки, архіви, інформаційні центри та інші соціальні інститути, тому надзвичайно важливим є спосіб розміщення документальних ресурсів у них – за класифікаційною системою. Однак, класифікація документів за певною системою є необхідним не лише для їхнього розміщення, а й для подальшого пошуку та використання. У таких випадках можливості УДК забезпечують як організацію документальних ресурсів, так і їхній пошук. Оскільки комунікація розглядається як людська діяльність, що проявляється в процесі обміну інформацією, то саме УДК як засіб комунікації здатна посилити його ефективність [13].

За структурою УДК – ієрархічна комбінаційна класифікаційна система, яка містить основну таблицю, допоміжні таблиці й абетково-предметний покажчик.

Фасетний метод класифікації документів на початку ХХІ ст. залишається широко залученим у теорії документознавства. Метод полягає в паралельному поділі множини об'єктів на незалежні класифікаційні угруповання.

Фасет – набір значень однієї ознаки класифікації. Фасети взаємно незалежні. Кожний об'єкт може одночасно входити в різні класифікаційні угруповання [6, 95].

За фасетним методом у документознавстві розроблені фасетно-блочні класифікації документів (Н.М. Кушнарєнко, Г.М. Швецова-Водка) та типологічні класифікації документів (С.Г. Кулєшов, Г.М. Швецова-Водка).

Одним із найбільш важливих і суперечливих питань є співвідношення *класифікації* і

типологізації, тобто виду і типу документа.

Сутність типологізації і класифікації полягає в диференціації об'єктів вивчення за певними принципами.

Таким чином, типологічна схема і схема класифікації створюються в результаті різних логічних процесів. Різними є методика їхньої побудови та способи угруповання документів. Якщо в основі класифікації лежить передусім диференціація ознак, то в основі типологізації – їхня інтеграція [5].

Якщо обсяг поняття ділять послідовно, багато разів, за убиванням, у межах однієї ознаки, відбувається класифікація, тобто встановлення місця документа в даному класі, підкласі тощо. При цьому в основу розподілу береться одна найістотніша ознака (підстава розподілу). Якщо ставиться завдання виділити в масиві документів, що вивчається, групу схожих (типових) рис, здійснюють процес типологізації, тобто об'єднання понять (документів) за допомогою комплексного критерію, що поєднує в собі кілька ознак (підстав розподілу). Наприклад, видання – це вид документа, що виділяється за способом документування; науково-популярне видання – це тип документа, що виділяється за кількома ознаками [14].

Класифікаційний ряд представлений таким чином: вид документа – видання, підвид – книжкове видання, різновид – книга-іграшка. Типологічний ряд має такий вигляд: тип документа – науковий, підтип – науково-дослідний, різнотипність – монографія.

На думку вітчизняних документознавців С.Г. Кулешова та Г.М. Швецової-Водки, типологічний критерій може бути використаний як узагальнена ознака в сукупності класифікаційних характеристик документа.

Загальна класифікація і типологізація створюють основу для подальшої диференціації документів, підлеглої задачам конкретних сфер документно-комунікаційної діяльності або специфіці окремих типів і видів документів.

Розробка ДКУД, «Переліку типових документів» символізувала новий етап класифікації управлінської документації в Україні. Критичні зауваження й відгуки, що з'явилися останнім часом у результаті їхньої активної практичної апробації, порушили проблему удосконалення нормативних документів, яка залишається відкритою, потребує подальшого дослідження.

Актуальним залишається удосконалення структури та поповнення типового переліку новими видами документів, розроблення відомчих (галузевих) переліків зі строками зберігання, що охоплюють документацію певної галузі чи сфери діяльності, наприклад, науково-технічної, геодезичної, картографічної, а також для однотипних установ, які в системній сукупності становитимуть цілісну державну систему з перспективою автоматизованого режиму її функціонування.

Фасетні класифікації документів дозволяють встановити специфіку кожного виду і типу документа, допомагають орієнтуватися у всьому різноманітті документної інформації. Тому дуже важливо навчитися визначати вид того або іншого документа за різними ознаками, аналізувати його за змістом [1]. Знання фасетних класифікацій і типологізації документів необхідне для подальшого вивчення спеціальних дисциплін і практичної роботи в бібліотеках і службах інформації.

Перспективною видається розробка Ю.І. Палехи щодо запровадження в практичну діяльність таблиці «Рівні документації установ», яка базується на засадах ДСТУ ISO 9001:2009 «Системи управління якістю. Вимоги», а не ДКУД 010-98 чи «Перелік типових документів» [9]. Дослідник виокремлює чотири рівні документації: основоположні, управлінські, робочі, звітні документи, конкретизуючи зміст кожного з них не через загальну характеристику, а через види документів [8]. Дослідження Ю.І. Палехи підтверджують актуальність проблеми класифікації документів, зокрема, необхідність студіювання порушеної проблеми, з огляду на тривання пошуків стосовно уніфікації системи документації установ у вітчизняній науці [2].

Довести відповідність системи якості встановленим вимогам можна тоді, коли система представлена в документованому виді. Документована система має розроблятися так, щоб вона простежувалася та була зрозумілою як для її аудиторів, так і для користувачів. При цьому обсяг

документації залежить від розміру організації та видів її діяльності, складності процесів і їхніх взаємодій, компетентності персоналу.

Необхідною передумовою класифікації документації СУЯ є уточнення її сутності (складу, вимог до неї). Оскільки система якості будується на стандартах ISO серії 9000, то і принципи класифікації документації системи маємо шукати саме в стандартах.

Вимоги до документації сформульовані в таких пунктах ДСТУ ISO 9001:2009: політика у сфері якості (п. 5.3); цілі у сфері якості (п. 5.4.1); настанова щодо якості (п. 4.2.2); контроль документів (п. 4.2.3); контроль протоколів (п. 4.2.4).

Відповідно до розділу 4 ДСТУ ISO 9001:2009, «Організація повинна розробити, задокументувати, запровадити й підтримувати СУЯ та постійно поліпшувати її результативність... Документація СУЯ має охоплювати: документально оформлені політику та цілі у сфері якості; настанову щодо якості; задокументовані методики та протоколи, які вимагає цей стандарт; документи, зокрема протоколи, що їхня організація визначила як потрібні для забезпечення результативного планування, функціонування та контролювання своїх процесів [11]».

Означені стандартом вимоги систематизуються у принципах: системності (документація має бути структурованою, тобто, в ній повинні простежуватися чіткі взаємозв'язки між документами); функціональної повноти (документація має відбивати всі аспекти діяльності СУЯ і містити вичерпну інформацію про всі процеси та процедури); адекватності (документація має відповідати вимогам стандартів ISO серії 9000); ідентифікованості (кожний аркуш має бути однозначно віднесений до певного документа, а документ – до певної частини системи); адресності (документ має бути лаконічним і точним, однозначним і зрозумілим для виконавця); актуалізованість (усі зміни мають вчасно відбиватися в кожному документі).

Слід пам'ятати, що ключовою у СУЯ є діяльність щодо забезпечення випуску продукції, що відповідає вимогам споживачів, а не діяльність щодо створення систем документів, тому розроблювачам документації СУЯ слід дотримуватися таких принципів документування [4]: 1. Цінність документів СУЯ і ступінь довіри до них визначається значимістю інформації, яка в них міститься. 2. Скільки б зусиль не було вкладено в розробку документів СУЯ, їх цінність виявляється лише в потрібний час у потрібному місці. 3. Корисність документів СУЯ визначається практичною потребою в них, а також знаннями, досвідом і сприйняттям їх користувачами. 4. Будь-який документ СУЯ слід сприймати як продукт інтелектуальної діяльності, що потребує поважного ставлення до себе незалежно від того, у якій формі він представляється. 5. Ефективність використання документів СУЯ залежить не стільки від їхньої цінності, скільки від того, як вони застосовуються користувачами. 6. Впроваджений документ СУЯ може бути певний час нікому непотрібним. Але це не означає, що документ «помер», він може виявитися цілком «живим» під час виникнення дискусійної ситуації в сфері дії документа та під час підготовки нових співробітників. 7. Кожний документ СУЯ має свого розробника, який відповідає за його зміст і своєчасне оновлення. Будь-який користувач документа має право піддати його аргументованій критиці та довести цю критику до відомості автора документа у встановленому порядку. 8. Документи СУЯ забезпечують спадкоємність діяльності в системі. Зі звільненням їхніх розробників документи залишаються та виступають в ролі корпоративної пам'яті. 9. Надлишок інформації в документі СУЯ так само шкідливий, як і її нестача. 10. Недбало оформлений документ СУЯ може виявитися неефективним у практиці його застосування (наприклад, проектувальники літаків кажуть, що некрасивий літак не полетить, а математики – що некрасивий висновок рівняння свідчить про його неправильність). 11. Звичка до документів СУЯ на паперовому носії не має стати перешкодою до освоєння документів на електронному носії. Разом з тим створення документів на електронних носіях не має переводити будь-які паперові документи в розряд невідповідних сучасним вимогам.

З означених вимог до документації СУЯ впливає і структура цієї документації.

Визначення структури і складу документації системи якості є одним із найбільш принципових питань документування. Умовно всю документацію в системі управління якістю можна розділити на 5 рівнів: 1) Настанови з якості; 2) Стандарти підприємств (СТП), методики,

документування процедур, програми якості; 3) Положення про структурні підрозділи, посадові інструкції; 4) Державні стандарти України (ДСТУ), державні будівельні норми (ДБН), галузеві стандарти України (ГСУ), інші довідкові документи; 5) Закони та підзаконні нормативно-правові акти України.

Комплексне врахування означених рівнів документації є обов'язковою умовою для організації на етапі розробки власної системи документації. Такий підхід не тільки дає уявлення про види документів і їхні взаємозв'язки, що обумовлюють побудову документів системи якості, але і встановлює послідовність її формування. Зі схеми бачимо, що документація формується дидукційно, «від загального до часткового», тобто за логікою, властивою системному підходу.

Останні версії стандартів ДСТУ ISO серії 9000 відзначаються зниженням рівня вимог до документування у поєднанні з більшою конкретизацією процесів підготовки, ухвалення і випускання документів СУЯ. Якщо, ДСТУ ISO 9000:2007, порівняно з минулою редакцією, структурно майже не змінюється, то ДСТУ ISO 9001:2008 стає менш директивним (п. 4.2.1). ДСТУ ISO/TR 10013:2003 у своїй першій схваленій в Україні редакції протягом десятиріччя чинний без змін.

Пунктом 2.7 стандарту ДСТУ ISO 9000:2007 визначається значення документації (п. 2.7.1), а також види документів, що використовуються у СУЯ. У стандарті зазначається, що документація забезпечує передавання змісту та послідовності дій, а це сприяє: досягненню відповідності вимогам замовників і поліпшенню якості; забезпеченню відповідного підготовки працівників; повторюваності та простежуваності; забезпеченню об'єктивних доказів; оцінюванню результативності та постійної придатності СУЯ [12, 4].

До видів документів, які мають використовуватися в системах управління якістю, відносяться: 1) документи, які подають узгоджену інформацію як внутрішнього, так і зовнішнього використання про наявну в організації систему управління якістю; такі документи називають настановами щодо якості; 2) документи, які описують, як систему управління якістю застосовують до конкретних продукції, проекту чи контракту; такі документи називають програмами якості; 3) документи, в яких викладено вимоги; такі документи називають технічними умовами; 4) документи, в яких викладено рекомендації чи пропозиції; такі документи називають методичними настановами; 5) документи, які подають інформацію про послідовність виконання робіт і процесів; такі документи можуть охоплювати задокументовані методики, робочі інструкції та кресленики; 6) документи, які зазначають об'єктивні докази щодо виконаних робіт або досягнутих результатів; такі документи називають протоколами [12, 4].

Обсяг документації визначається, залежно від форми діловодства (традиційної або електронної) та розміру організації. В стандарті ДСТУ ISO 9000:2007 вказуються такі чинники впливу на обсяг документації в СУЯ, як тип і розмір організації, складність і взаємодія процесів, складність продукції, вимоги замовників, застосовні вимоги регламентів, кваліфікація персоналу, а також ступінь необхідності доведення виконання вимог до СУЯ [12, 4].

Стандарт дозволяє організації проявляти більшу гнучкість при визначенні структури всього масиву документації та виборі форм. Це дає можливість кожній окремій організації розробляти мінімальну кількість документації за стандартом, щоб демонструвати результативне планування, роботу та управління своїми процесами, а також виконання та постійне поліпшення результативності своєї СУЯ.

Деяким особливо великим організаціям або організаціям зі складними бізнес-процесами можуть знадобитися додаткові задокументовані процедури (особливо ті, які стосуються процесів випуску продукції), щоб забезпечувати результативну СУЯ. До них можуть бути віднесені: 1) процесні карти, технологічні карти та карти опису процесів; 2) схеми організаційної структури; 3) нормативно-технічна документація; 4) робочі або перевірочні інструкції; 5) документи, що містять опис внутрішніх комунікацій; 6) виробничі графіки; 7) схвалені списки постачальників; 8) плани випробувань і перевірок [4].

Ці документи також мають управлятися відповідно до п. 4.2.3 і 4.2.4 ДСТУ ISO 9001:2009.

Нормативна та технічна документація – документи, що встановлюють вимоги. Нормативні документи можуть стосуватися діяльності (наприклад, документована процедура, технологічна документація на процес або методику випробувань) або продукції (наприклад, технічні умови на продукцію, експлуатаційна документація й креслення).

Водночас широке коло завдань, що охоплюються СУЯ, сприяє збільшенню різноманітності розроблювальних в організації документів, підвищенню вимог до конкретності та недвозначності документів, до можливості їхньої швидкої ідентифікації.

Документація, структурована за рівнями керування відповідно до її призначення, утворює структуру документації СУЯ. Ця структура відбиває певну ієрархію рівнів керування та процесів, а кожний документ у цій ієрархії набуває відповідного статусу. Інакше кажучи, статус документа відбиває взаємозв'язок процесів організації, що реалізовано в організаційній структурі на всіх рівнях управління.

На практиці використовується така ієрархічна класифікація, що являє необхідну і достатню чотирирівневу структуру документації СУЯ. Структура документації СУЯ типова для всіх організацій і має таку ієрархію:

1) документи, що представляють погоджену інформацію про систему менеджменту організації, призначену як для внутрішнього, так і для зовнішнього користувача. Вони описують СУЯ, її цілі та завдання. До таких документів відносяться «Політика в галузі якості» та «Посібник з якості». При цьому «Політика» може бути як незалежним документом, так і частиною «Посібника з якості»;

2) документи-процедури, що описують процеси СУЯ, включаючи обов'язкові документовані процедури, необхідні за стандартом ISO 9001:2008. Вони відповідають на питання: хто? що? коли? де?

3) робочі документи, що уточнюють вимоги документів-процедур операції, та описують операції, роботи та завдання, відповідають на запитання «як?». До цих документів також можуть бути віднесені організаційно-розпорядчі, планові та інші документи, що мають функціональну орієнтацію та традиційно використовуються в документообігу установи;

4) записи з якості, що містять досягнуті результати або свідчення здійсненої діяльності та необхідні гарантії ефективної роботи, керування процесами.

Наведений перелік може бути розширений залежно від специфіки діяльності підприємства, його процесів і рівнів управління.

Документи першого рівня становлять близько 10% від загального масиву документів СУЯ. Основними користувачами цих документів є: а) вище керівництво організації; б) замовники й споживачі; в) третя сторона (до неї можуть бути віднесені представники регулюючих і суспільних органів, органів сертифікації тощо).

Користувачами документів другого рівня (близько 25%) є структурні підрозділи організації та посадові особи. Це, як правило, внутрішні документи, і їхній обсяг є відносно невеликим і постійним, оскільки вони не створюються щодня.

Документи третього та четвертого рівнів, що детально описують виконання конкретних робіт, питань взаємодії та фіксують результати діяльності, становлять основний масив документації СУЯ – 65 %. Із цими документами працює весь персонал організації. Протягом року можуть створюватися десятки планів, робочих креслень і проектів, сотні наказів, контрактів і тисячі форм і шаблонів. Керування цими видами документів – складне завдання.

Чотири рівні взаємозалежать та взаємодіють між собою для формування комплексної системи. Зміни на будь-якому рівні впливають на всю систему. Таке ієрархічне представлення складу документів СУЯ полегшує розповсюдження, підтримку та розуміння структури документації СУЯ.

Таким чином, важливим здобутком вітчизняних документознавців стало розроблення та впровадження в життя ДКУД і «Переліку типових документів», що продемонструвало рівень розвитку класифікації систем документації. Проте, в практичному аспекті найбільш запитаними залишаються класифікації документації на рівні установ.

Запропоновано класифікувати комплекс документів СУЯ ієрархічно на чотири категорії, а саме, перший рівень становлять документи, що представляють погоджену інформацію про систему менеджменту організації, призначену як для внутрішнього, так і для зовнішнього користувача (документи з політики та цілей в галузі якості та настанови з якості), другий рівень – документи-процедури, що описують процеси СУЯ (процедури та методики), третій рівень – робочі документи, що уточнюють вимоги документів-процедур операції та описують операції, роботи та завдання (робочі інструкції); четвертий рівень – записи з якості, що містять досягнуті результати або свідчення здійсненої діяльності та необхідні гарантії ефективної роботи, керування процесами (форми, протоколи, записи та зовнішні документи). Головною ознакою ідентифікація документів СУЯ підприємства є їхній поділ за найменуванням.

Перспективним напрямом розроблення теми є подальший аналіз теорії та практики класифікації документації системи управління якістю промислового підприємства.

Використана література

1. Бездрабко В.В. Документознавство в Україні: інституціоналізація та сучасний розвиток : монографія / В.В. Бездрабко ; Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка. – К. : Четверта хвиля, 2009. – С. 488-526.
2. Державний класифікатор управлінської документації. ДК 010-98 / упор. С.М. Бугай. – Вид. офіц. – К. : Держстандарт України, 1999. – 53 с.
3. Загорецька О.М. Нормативне та науково-методичне забезпечення організації діловодства в Україні у другій половині ХХ – на початку ХХІ століття: дис. канд. іст. наук: 07.00.10 / О.М. Загорецька; Держ. ком. арх. України; Укр. НДІ арх. справи та документознавства – К., 2005. – 194 с.
4. Заика И.Т. Документирование системы менеджмента качества : учеб. пособ. / И.Т. Заика, Н.И. Гительсон. – М. : КНОРУС, 2010. – 192 с.
5. Кулешов С.Г. Документознавство: Історія. Теоретичні основи / С.Г. Кулешов; УНДІАСД; ДАКККіМ. – К., 2000. – 162 с.
6. Кушнарєнко Н.Н. Документоведение : учеб. / Н.Н. Кушнарєнко. – 7-е изд., стер. – К. : Знання, 2006. – 459 с.
7. Настанови з розроблення документації системи управління якістю: ДСТУ ISO/TR 10013:2003. – Офіц. вид. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 15 с.
8. Палєха Ю.І. Класифікація управлінських документів в організації / Ю.І. Палєха // Архівознавство. Археографія. Джерелознавство : міжвід. наук. зб. – 2007. – Вип. 9. – С. 100-109.
9. Палєха Ю.І. Організація загального діловодства: навч. посіб. для студ. ВНЗ / Ю.І. Палєха, Н.О. Леміш. – К. : Ліра-К, 2009. – 458 с.
10. Портнов Г.В. Перелік типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів / Г.В. Портнов, С.В. Сельченкова, В.П. Ляхоцький; наук. ред. І.Б. Матяш. – К. : ГАУ при КМУ, УНДІАСД. – 1998. – 256 с.
11. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2008, IDT): ДСТУ ISO 9001:2009. – Вид. офіц. – К. : Держспоживстандарт України, 2009. – 26 с.
12. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів (ISO 9000:2005, IDT): ДСТУ ISO 9000:2007. – К. : Держспоживстандарт України, 2008. – 29 с.
13. Універсальна десяткова класифікація (УДК) [Електронний ресурс] : станом на 2006 рік / підгот.: М.Й. Ахвердова та ін. ; гол. ред. М. І. Сенченко. – К. : Книжк. палата України, 2010. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM).
14. Швецова-Водка Г.М. Документознавство: навч. посіб. / Г.М. Швецова-Водка. – К. : Знання, 2007. – 398 с.