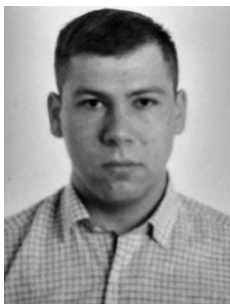




УДК 005.92:006.032]:656.07



**Костянтин Корнійчук,**  
аспірант Харківської державної академії культури

### **Проблеми класифікації документації транспортного підприємства за вимогами міжнародного стандарту**

*Проаналізовано проблеми класифікації документації транспортного підприємства на основі вимог міжнародного стандарту ДСТУ ISO 9001:2015. Розглянуто термінологію стандарту та загальні класифікаційні ознаки документації. Визначено види та групи документів у системі управління якістю транспортного підприємства; наведено загальні рекомендації з їх практичної організації.*

**Ключові слова:** документація, документообіг, транспортне підприємство, система управління якістю, стандарти, ДСТУ ISO 9001:2015.

Класифікація документів організації як наукова та практична проблема пов'язана з потребою підвищення ефективності управління документацією. Чинниками оновлення методів роботи з документами на підприємстві є: а) використання систем електронного документообігу, в яких обіг документів визначається логікою взаємодії функціональних складників системи; б) сертифікація підприємств відповідно до міжнародного стандарту управління якістю ISO<sup>1</sup> 9001<sup>2</sup>, що містить універсальні вимоги до організації роботи з документацією, засновані на узагальненні міжнародної практики.

Програмні рішення автоматизованих систем управління підприємством загалом враховують положення ISO 9001 щодо управління документацією. Отже, першочерговим завданням є вивчення напрямів адаптації документаційного забезпечення управління до його вимог та їх врахування у теоретичних розробках з організації документообігу.

У дослідженнях вітчизняних учених-документознавців В. Бездрабко, С. Кулешова, Ю. Палехи, Г. Швецової-Водки та інших запропоновано класифікаційні ознаки, які забезпечують потреби традиційної ("паперової") технології документообігу та відображені в Державному класифікаторі управлінської документації. Проте розвиток менеджменту та інформаційних технологій дав новий поштовх для зростання зацікавлення цією проблематикою.

<sup>1</sup> ISO (англ. *International Organization for Standardization*) — Міжнародна організація зі стандартизації, метою діяльності якої є ратифікація стандартів, розроблених спільними зусиллями делегатів від різних країн (<https://www.iso.org>).

<sup>2</sup> ISO 9001:2000 "Системи управління якістю. Вимоги" — міжнародний стандарт, який регламентує вимоги до системи менеджменту якості. Цей стандарт був розроблений Технічним комітетом ISO/TK 176, підкомітет ПК 2 ([https://uk.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001:2000](https://uk.wikipedia.org/wiki/ISO_9001:2000); <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>).

*Мета статті* — розглянути та охарактеризувати особливості класифікації документації транспортного підприємства на основі вимог міжнародного стандарту ДСТУ ISO 9001:2015, окреслити питання його впровадження в умовах транспортного підприємства.

Одним із завдань документації транспортного підприємства є визначення структури та змісту системи управління, забезпечення її керованості. Документація підприємства як основний інструмент управлінської діяльності гарантує її контрольованість та керованість для внутрішніх користувачів (управлінського персоналу) та з боку зовнішніх користувачів (інвесторів, органів державної влади в межах їх повноважень тощо). Винятково через документи забезпечується виконання вимог, які висуваються до бізнесу з боку інвесторів, споживачів, суспільства та державних органів.

Стандарт ДСТУ ISO 9000:2015 визначає документ як інформацію та її носій (п. 3.8.5) [10]. Відповідно, документація — комплект документів, які забезпечують роботу однієї або кількох систем менеджменту, чи сукупність технічних умов і протоколів.

Відповідно до прим. 2 п. 3.8.6 ДСТУ ISO 9000:2015 задокументована інформація забезпечує можливість передавання змісту і послідовності дій. Згідно з положеннями однієї з попередніх редакцій стандарту ця можливість має:

— сприяти досягненню відповідності вимогам замовника та поліпшенню системи управління якістю (СУЯ);

— забезпечувати підготовку кадрів. Вважають, що якісним показником організації документації підприємства є її достатність для навчання нового працівника;

— забезпечувати ідентифікацію та простежуваність руху документів і пов'язаних із ними управлінських і виробничих операцій;

— сприяти отриманню об'єктивних доказів при оцінюванні результативності системи управління якістю [10].

На основі цих положень систему управління якістю можна охарактеризувати як сукупність управлінських дій із планування якості, управління якістю, підтвердження та поліпшення якості, забезпечення якості в операційній діяльності.

Положення ДСТУ ISO 9001:2015 щодо редакцій попередніх років надає підприємству більшої гнучкості у виборі способів документування системи управління якістю. Зокрема, можна самостійно визначати точний обсяг документованої інформації, необхідної для демонстрації результативного планування, функціонування та управління процесами, а також впровадження й постійного поліпшення результативності СУЯ. Одним із нововведень аналізованої редакції стандарту є зменшення числа директивних вимог до організації документації та посилення уваги до результатів діяльності підприємства [6, с. 378—384]. Зокрема, кількість обов'язкових документів скорочено з 9 до 3: сфера дії системи управління якістю (п. 4.3); політика у сфері якості (на основі п. 5.2.2); цілі у сфері якості (п. 6.2.1). Водночас керівництво транспортного підприємства може додавати в систему управління якістю іншу документацію, якщо визнає її необхідною для забезпечення результативної роботи (абз. в п. 7.5.1).

Ці норми дають підприємствам змогу переглядати внутрішні стандарти до організації документації та у разі потреби впроваджувати нові класифікаційні критерії, що полегшать управління нею.

У найуживанішій у вітчизняній практиці методологічній розробці — Державному класифікаторі управлінської документації [1], схема розгортання класифікації управлінської документації є ієрархічною, а системи документації — семантичною [7]. На відміну від неї, положення про документацію в ISO 9001 надають можливість розглядати гнучкішу модель, спрямовану на максимальну адаптацію до бізнес-процесів транспортного підприємства.

Згідно з найпростішою класифікацією документи підприємства поділяються на зовнішні та внутрішні. Обіг внутрішніх документів відбувається винятково в межах організації, яка впровадила систему управління якістю. Їх зміст та призначення цілком залежать від рішень керівництва, тож ця документація може бути перевидана або скасована. Зовнішні впливають на діяльність підприємства, й ISO 9001:2015 рекомендує забезпечувати ідентифікацію та контроль за документованою інформацією зовнішнього походження, яку визнано необхідною для планування та функціонування системи управління якістю. Особливість зовнішніх документів полягає в тому, що підприємство не може на них впливати. Вимоги до цього виду документації надходять ззовні, їх контролюють зовнішні щодо підприємства сторони [2, с. 35—38].

У системі управління якістю розглядають дві основні групи документів: а) розпорядчі, які описують план і порядок виконання діяльності, процесу або містять вимоги до продукції чи технології її виготовлення, випробування, контролю; б) підтверджувальні,

які свідчать про ступінь виконання цих вимог [3]. Взаємопов'язаність цих документів зумовлює основні групи внутрішніх документопотоків: один іде до виконавця та визначає порядок його діяльності, а другий — зустрічний — іде від виконавця та містить опис житих дій і досягнутих результатів.

Вимоги до організації процесів у ДСТУ ISO 9000:2015 передбачають ведення таких видів документів згідно з термінологією стандарту:

— настанови щодо якості — специфікації щодо системи управління якістю організації. Можуть мати різні ступінь деталізації та форму залежно від розміру й складності. Настанови з якості містять загальний опис системи з метою надання працівникам підприємства достатньої інформації про структуру СУЯ та роль персоналу у забезпеченні її функціонування (п. 3.8.8);

— методики, процедури — задокументований порядок виконання роботи чи процесу (п. 3.4.5);

— протокол, запис — документ, у якому наведено одержані результати чи докази виконаних робіт (п. 3.8.10). Протоколи, зокрема, використовують для документування простежуваності та наведення доказів щодо перевіряння, запобіжних і коригувальних дій [10].

Підсумовуючи викладене в контексті положень ДСТУ ISO 9001:2015, зауважимо, що розробники стандарту не акцентують увагу на жодній із цих класифікаційних систем та здебільшого вживають узагальнювальне поняття " документована інформація". Отже, в систему документації управління якістю потрібно вводити робочу документацію підприємства, яку було розроблено до впровадження системи, та визначити її місце в ієрархії документів відповідно до загальних вимог стандарту з урахуванням специфіки організації.

Загалом, стандарт ISO 9001 сприяє впровадженню в організації так званого процесного підходу, який забезпечує керування бізнес-процесами транспортного підприємства як взаємопов'язаними елементами цілісної системи [4; 8]. Цей підхід дає змогу управлінському апарату здійснювати ефективний контроль взаємозв'язків і взаємозалежностей бізнес-процесів системи з тим, щоб підвищити ефективність роботи підприємства [9]. Розглядаючи наступні рівні класифікації документації транспортного підприємства, потрібно зважати на специфіку його діяльності.

На автотранспортному підприємстві результативність роботи залежить від забезпечення якісної логістики [5]. На її ефективність впливає підготовка процесу перевезення: вибір транспортних засобів; визначення способів транспортування; вибір перевізників та логістичних партнерів із транспортування; формування маршруту руху, а також оптимізація інших параметрів транспортних процесів, від яких залежить якість наданих послуг.

Отже, у системі документації транспортного підприємства в СУЯ виокремимо такі групи документів:

— основні документи в системі управління якістю: політика та цілі у сфері якості, настанови з якості, плани якості тощо;

— організаційно-розпорядча документація;

- допоміжні внутрішні документи: робочі інструкції, технологічні та нормативні документи;

- підтверджувальні документи: звіти, аналітичні огляди тощо;

- документи зовнішнього походження: керівні документи, нормативна й технологічна документація зовнішнього походження.

Документи з управління якістю сприяють дотриманню вимог щодо якості. До них належать:

- політика у сфері якості;

- цілі у сфері якості;

- керівництва у якості;

- документовані процедури управління.

Документи з підтвердження та поліпшення якості містять оперативні звітні дані про якість, результати або докази виконаних робіт.

До документів із планування якості (базовий рівень) належать такі групи:

- внутрішні нормативні й технічні документи (методичні інструкції, інструкції, робочі інструкції);

- зовнішні нормативні, технічні й довідкові документи (державні, міждержавні та міжнародні стандарти; технічні регламенти; державні будівельні норми України; державні санітарні норми та правила; гігієнічні нормативи; правила пожежної безпеки; документи органів державного нагляду; класифікатори видів економічної діяльності, продукції та послуг тощо);

- організаційно-правові документи (статут організації, положення про організацію, її структурні підрозділи, регламенти роботи апарату управління, штатні розклади, інструкції, правила, пам'ятки);

- організаційно-розпорядчі документи (накази, розпорядження, постанови, рішення, вказівки та ухвали);

- нормативно-правові документи (законодавство та інші нормативно-правові акти, розпорядження керівних органів, ліцензії, дозволи тощо).

При розробленні документів системи управління якістю слід дотримуватися таких рекомендацій ISO 9001:

- документування процедур потрібно здійснювати щодо операцій, від яких безпосередньо залежить виконання вимог системи управління якістю;

- оцінити необхідність створення документованої процедури. Документування процедур управління є необхідним у разі наявності таких вимог у ДСТУ ISO 9001:2015, інших нормативних документах, а також якщо в цьому є виробнича потреба. Визначаючи доцільність документування управлінських процедур, слід керуватися міркуванням необхідності, яке ґрунтується на оцінюванні можливих витрат, помилок та їх наслідків через відсутність документованої процедури [9].

Приведення класифікації документації транспортного підприємства до вимог стандарту ISO 9001:2015 потребує таких заходів:

- визначення типів документів та суб'єктів що керують їх рухом;

- оцінювання належності документів до системи управління якістю (п. 0.2, 0.3.1-0.3.2, 5.1.1, 5.2.1-5.2.2, 7.5.1-7.5.2 ISO 9001:2015);

- визначення потреби підприємства у розробленні нових документів;

- визначення центрів відповідальності за розроблення, виконання та контроль виконання документів;

- визначення кола користувачів документів відповідно до їх обов'язків (згідно з посадовою інструкцією) та реальних компетенцій (встановлених на основі професійного оцінювання);

- декомпозиція документаційних потоків відповідно до маршруту проходження окремих видів документів та бізнес-процесів транспортних послуг;

- формування, розроблення та виконання плану документування [3; 9].

Під час розроблення документованих процедур управління потрібно розглядати будь-який вид діяльності як процес зі своїми входами і виходами. Його слід розподілити на окремі операції, визначивши їх входи та виходи. У разі потреби, якщо процес складається з великої кількості операцій, їх об'єднують у підпроцеси. Такі дії полегшують управління процесом.

Для розроблення документів керівництво транспортного підприємства призначає керівника розробки (його функції можуть виконувати начальники структурних підрозділів), встановлює його повноваження і відповідальність, а також обов'язки (необхідні функції), виділяє ресурси. Керівник розробки формує команду розробників і розподіляє їх функції.

При викладі документованих процедур управління потрібно продемонструвати, що транспортне підприємство загалом, його підрозділи та окремі виконавці роблять для реалізації політики й цілей у сфері якості, як дотримуються вимог СУЯ.

Ступінь деталізації опису процесів у документах системи управління ISO 9001 підвищується з переходом від верхніх ієрархічних рівнів до нижніх.

Для спрощення користування документами слід провести уніфікацію їх форм завдяки застосуванню однакової структури, стилю викладення та оформлення. Це сприяє кращому сприйняттю та розумінню змісту документів не лише внутрішніми, а й зовнішніми користувачами (зокрема, представниками органів контролю при проведенні внутрішніх і зовнішніх аудитів СУЯ).

При створенні документів системи управління якістю потрібно дотримуватися таких вимог:

- чіткості та логічної послідовності;

- стислості й точності формулювань, які виключають можливість неоднозначного тлумачення;

- використовувати стандартизовану термінологію;

- обмежити використання понять, які зазвичай вживають у документах підприємства, якщо бракує їх нормативного тлумачення чи нормативних аналогів у нормативно-правових документах зовнішнього походження [3].

*Висновки.* Важливим нововведенням ДСТУ ISO 9001:2015 стало пом'якшення нормативних вимог до організації документації підприємства в системі управління якістю. Визначений мінімум обов'язкових документів, при збереженні вимог загального порядку документування, забезпечує ширші можливості адаптації усталеної практики управління до стандарту. Наведений у статті погляд автора на спосіб класифікації документів та рекомендації щодо впровадження їх у системі управління якістю дає змогу оптимізувати

структуру чинної системи документації та забезпечити краще розуміння змін управлінським та виконавчим персоналом транспортного підприємства.

*Перспективи* подальших досліджень вбачаємо у вивченні впливу положень ДСТУ ISO 9001:2015 на функціонування підсистеми електронного документообігу у складі інформаційно-аналітичної системи управління транспортним підприємством.

#### Список використаної літератури

1. Державний класифікатор управлінської документації. ДК 010-98 / упор. С. М. Бугай. — Вид. офіц. — Київ : Держстандарт України, 1999. — 53 с.
2. Климчук Л. В. Класифікація документів: досвід, історіографічний аналіз // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — 2014. — № 2. — С. 35—38.
3. Документація СМК // Management. — 2018. — Режим доступу: <http://iso-management.com/smk/dokumentatsiya-smk/> (01.04.2018). — Назва з екрана.
4. Криворучко О. М. Формування бізнес-процесної моделі автотранспортного підприємства / О. М. Криворучко, Ю. О. Сукач // Економіка транспортного комплексу. — 2014. — № 23. — С. 91—103.
5. Криворучко О. М. Менеджмент бізнес-процесів автотранспортних підприємств : монографія / О. М. Криворучко, Ю. О. Сукач. — Харків : ХНАДУ, 2012. — 244 с.
6. Крикун О. О. Сумісність і узгодження нової версії стандарту ISO 9001:2015 з міжнародними стандартами щодо систем менеджменту якості / О. О. Крикун // Економіка і суспільство. — № 7. — 2016. — С. 378—384.
7. Кудлай В. О. Класифікація документів у системі управління якістю підприємства / В. О. Кудлай // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. — 2012. — № 3—4. — С. 17—23.

8. Лейко Т. І. Реінжиніринг бізнес-процесів : навчально-практичний посібник у схемах і таблицях / Т. І. Лейко, А. В. Котлик. — Харків : ХНЕУ, 2009. — 80 с.
9. Системи управління якістю. Вимоги : (ISO 9001:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9001:2015. — [Чинний від 2016-07-01]. — Київ : ДП "УкрНДНЦ", 2016. — IX, 22 с.
10. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів : (ISO 9000:2015, IDT) : ДСТУ ISO 9000:2015. — [Чинний від 2016-07-01]. — Київ : ДП "УкрНДНЦ", 2016. — V, 45 с.

*Проанализированы проблемы классификации документации транспортного предприятия на основе требований международного стандарта ДСТУ ISO 9001:2015. Рассмотрена терминология стандарта и общие классификационные признаки документации. Определены виды и группы документов в системе управления качеством транспортного предприятия; приведены общие рекомендации по их практической организации.*

*Problems of classification of documentation of a transport enterprise on the basis of requirements of the standard ISO 9001:2015 are characterized. The standard terminology and general classification criteria of documents are considered. The types of necessary documents in the quality management system in the terminology of the standard ISO 9000:2015. The types and groups of documents in the transport management system quality management system are determined; general recommendations on their practical organization are considered.*

Надійшла до редакції 5 квітня 2018 року



## ІНФОРМАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ

УДК 34:001.102](477)



**Оксана Капралюк,**  
кандидат сільськогосподарських наук,  
завідувач відділу науково-методичної роботи  
та реферування ННСГБ НААН

### Система законодавчого забезпечення інформаційної діяльності

*У статті проаналізовано нормативно-правові аспекти регулювання інформаційної діяльності.*

**Ключові слова:** інформація, правове забезпечення, нормативні документи, Конституція України.

В Україні розроблено доволі широку нормативно-правову базу щодо регулювання інформаційних відносин. Значний масив нормативно-правових актів прямо або опосередковано регулює відносини, об'єктом яких є інформація. Всього в нашій державі діє майже 260 законів України, 290 постанов Верховної Ради України нормативного змісту, 375 указів та 87 розпоряджень Президента України, 1160 постанов та 210 розпоряджень Кабінету Міністрів України, понад

1000 нормативних актів міністерств і відомств, які регулюють інформаційні відносини [1].

Розглянемо основні документи. В Конституції України (ст. 34) зазначено, що кожен громадянин має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб — на власний вибір [2].

У Законі України "Про бібліотеки і бібліотечну справу в Україні" № 955-VIII від 28.01.2016 визначено