

Пункт 4.2.3 формулирует тебе требования, которые вполне пригодны для того, чтобы на их основе сформулировать цель. Если немного другими словами их пересказать, то они будут выглядеть так:

*Документы должны быть:*

- адекватными (т.е. соответствовать установленным для них требованиям),
- актуальными (т.е. соответствующий текущему положению дел),
- доступными (т.е. ими имеет возможность воспользоваться всякий в тот момент, когда у него есть в этом необходимость),
- читаемыми и опознаваемыми (т.е. пользователь без труда и однозначно может распознавать текст документа, а также тот ли это документ, что ему нужен – идентифицирующие признаки документа легко читаются).

А отсюда и цель процессов (обрати внимание на множественное число!) управления документацией:

- процесс обеспечения адекватности, цель – адекватный документ (т.е. перевод у документа свойства «адекватность» из состояния «нет» в состояние «да». Это значит, что на входе процесса будет **не** адекватный документ, а на выходе – адекватный),
- процесс обеспечения актуальности, цель – актуальный документ (здесь потребуется установить перечень критериев актуальности. Например: 1) соответствие организационной структуре, 2) соответствие должностным инструкциям и положениям о подразделении, 3) соответствие сложившейся практике выполнения действий и т.д. Состав критериев выбирает сама организация),
- процесс обеспечения доступности,
- процесс обеспечения читаемости и опознаваемости.

А теперь, основываясь на этом, достаточно легко ответить на вопрос: что мы должны делать, чтобы обеспечить адекватность, актуальность и т.д.

#### **Процесс обеспечения адекватности**

Если адекватность – это соответствие требованиям, значит, как минимум, эти требования должны быть установлены. У нас, например, для этого служит Руководство по оформлению внутренних нормативных документов (плюс Шаблон ВНД) и Процедура управления внутренними нормативными документами.

В пятом номере журнала «Век качества» была опубликована наша совместная с коллегой статья по нормоконтролю ВНД. Это отраслевой (связь) журнал, поэтому вряд ли ты его где достанешь. Я вышлю тебе статью.

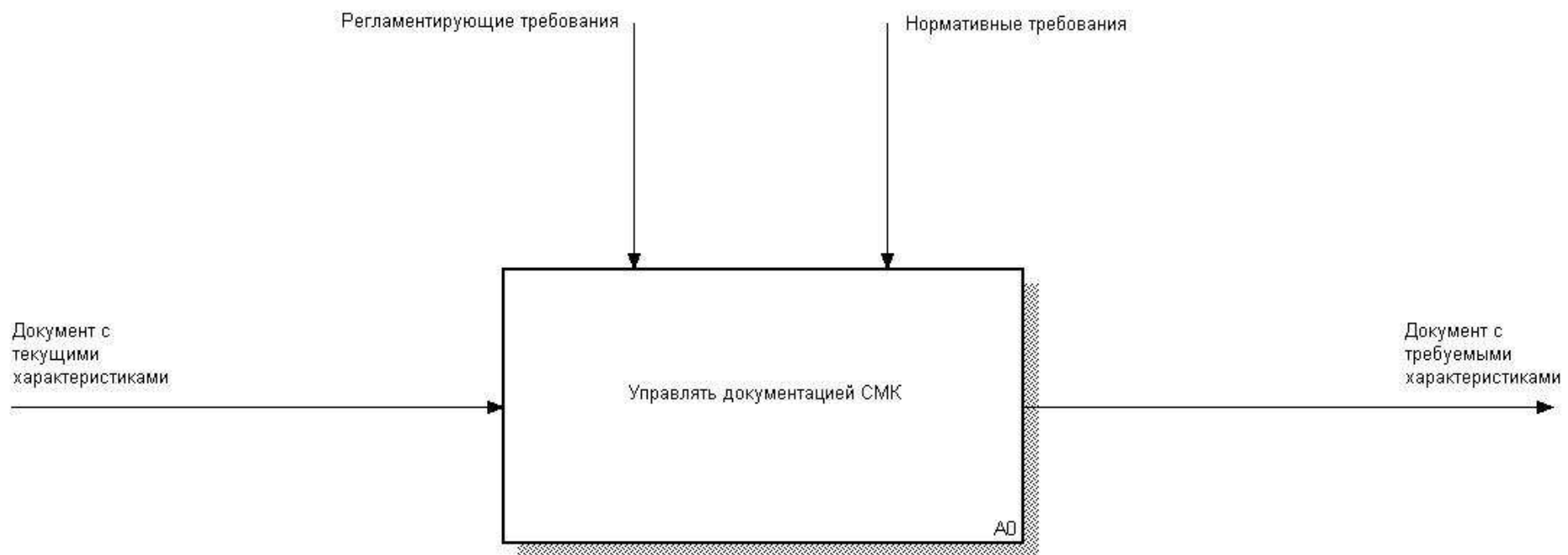
У нас процесс обеспечения адекватности для ВНД выглядит так:

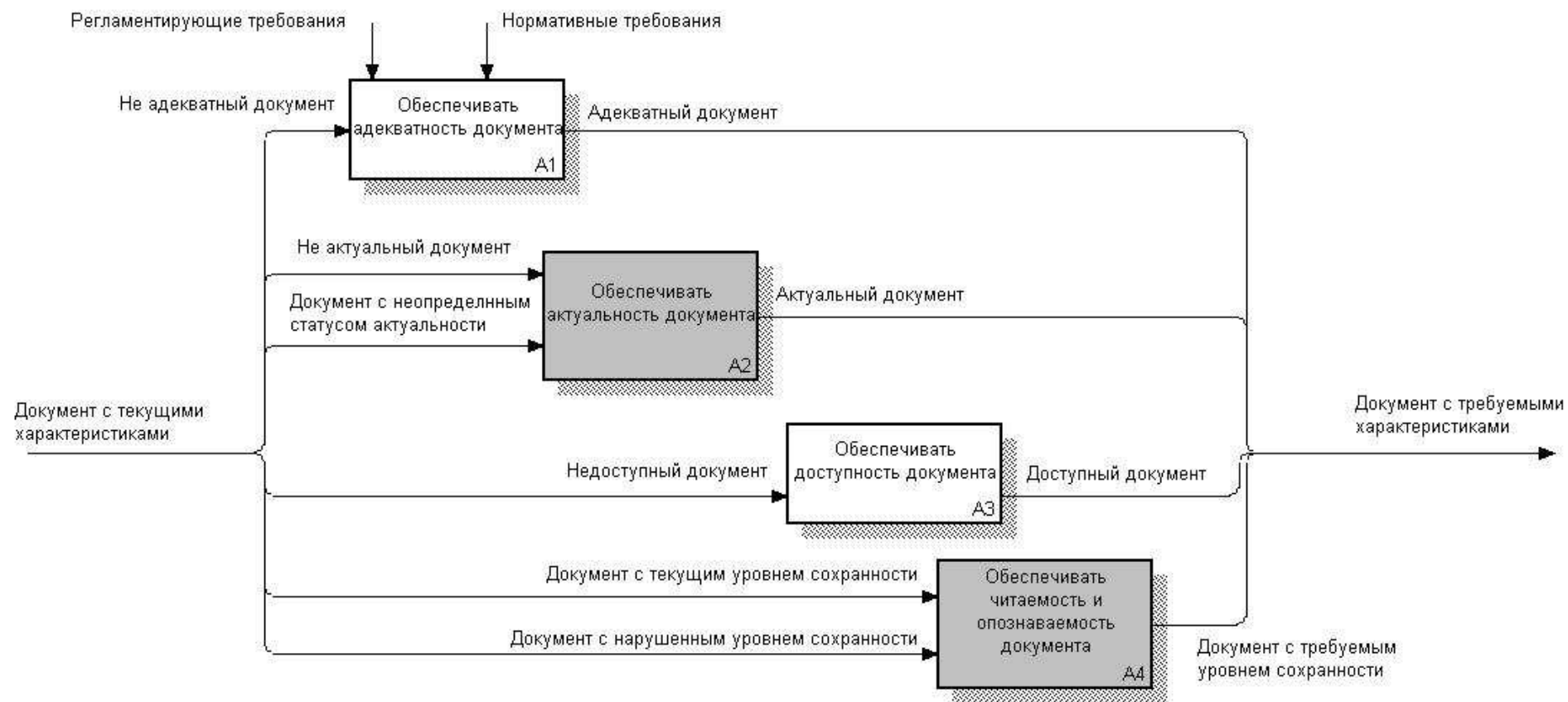
- разработчик должен проверить, выполнил ли он требования Руководства, создал ли документ на основе Шаблона,
- Управление менеджмента качества (в нашем случае) должно подтвердить, что разработанный документ соответствует требованиям, установленным для ВНД (у меня на диаграмме они обозначены как «Регламентирующие требования»),
- подразделения, для которых документ содержит предписания, должны подтвердить соответствие существующим нормативным требованиям (не выходят ли, скажем, функции, предписываемые документом, за рамки положения о подразделении; те ли указаны ГОСТы, СНИПы и т.п.),
- высшее должностное лицо (в зависимости от уровня документа это может быть и Генеральный директор, и директор филиала, и Директор департамента) должно утвердить согласованный документ – придать ему законную силу.

Вот диаграммы в BPWin'е. Думаю, они тебе должны помочь разобраться.

Обрати внимание, что из такого построения вырисовываются показатели процесса. Скажем, для обеспечения адекватности мы можем мониторить (как пример):

- % документов, прошедших нормоконтроль с первого раза (цель, например – 95%),
- % документов, дошедших до утверждения за один цикл (цель, например – 80%),
- наличие утвержденных, но не соответствующих требованиям, документов (цель – отсутствие таких документов).





Серым цветом изображены процессы, которые состоят из двух подпроцессов:

- 1) Поддержки характеристики (свойства) на требуемом уровне
- 2) Восстановления характеристики (свойства) до требуемого уровня

Поэтому у них два входа

