

Т.к. время поджимает, то я вместо развернутых рекомендаций пока ограничусь небольшими пояснениями.

Процедура управления документацией, как и процедура управления записями, относится к организационным процедурам. В любой компании обращается множество разнотипных документов и попытка создать одну процедуру для всех, как показывает практика, не бывает удачной.

Мы пошли по другому пути. Выделили существующие центры управления документацией – их оказалось пять. Центром управления документацией мы считали подразделение, которое контролирует выпуск и прохождение того или иного типа документов, устанавливает требования к ним. Например, всей организационно-распорядительной документацией (ОРД) у нас занимался Общий отдел.

Соответственно, процедура управления документацией верхнего уровня определяет типы документов, центры управления и обязанности центров управления по регламентации управления «своей» документацией. А затем каждый центр управления выпускал свой регламентирующий документ, но который должен был соответствовать требованиям, установленным в процедуре высокого уровня.

Т.о. с одной стороны, Управление менеджмента качества сохраняло свой контроль над всем процессом управления документацией в компании, а с другой стороны, не занималось управлением всеми видами, т.е. не нарушало сложившийся порядок. В нашем случае было выяснено, что в компании отсутствуют центры управления внутренней и внешней нормативной документацией, что и взяло на себя УМК.

Я в предыдущих своих проектах опробовал схему «Шаблон документа + Руководство по его формированию» и здесь она тоже оказалась и применимой, и результативной.

Конечно, у нас была довольно бюрократизированная организация, а поэтому требования к документам весьма подробные. Для небольших организаций объем требований может быть существенно снижен (мы, кстати, в новых редакциях планировали это сделать).

И еще мы вынесли из практики одно правило: не надо пытаться в первой же редакции процедуры охватить все. Это только отодвигает сроки выпуска документа на неопределенный период, все равно после ввода в действие обнаруживаются нестыковки и возможности улучшения. Поэтому рекомендовал бы заранее задать некоторый минимально приемлемый объем документов, которыми организация хотела бы управлять (в первую очередь!) и остановиться на нем. А потом постепенно добавлять, выпуская новые редакции процедуры. Например, для организации критически важно управлять внутренними нормативными документами и договорами (первое важно для системы управления, второе – для отношений с клиентами) – ну и включите в область действия процедуры только их. Укажите, кто и как управляет первым типом документов, кто и как вторым. Когда с этим дела наладятся, можно будет посмотреть, что теперь стало критичным. Например, управление внешними нормативными документами. Изменяем процедуру, добавляя управление новым типом документов. За год – полтора активного применения доведете процедуру если не до совершенства, то до весьма высокой степени полезности и адекватности☺