

МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ

**ISO
30300**

Первое издание
2011-11-15

Информация и документация. Системы управления документами. Основные положения и словарь

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

*Information and documentation — Management systems for records —
Fundamentals and vocabulary*

ISO 30300:2011

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d440a31e-ed9d-4651-8707-
cb150aaa1306/iso-30300-2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d440a31e-ed9d-4651-8707-cb150aaa1306/iso-30300-2011)

Ответственность за подготовку русской версии несёт GOST R
(Российская Федерация) в соответствии со статьёй 18.1 Устава ISO



Ссылочный номер
ISO 30300:2011(R)

© ISO 2011

Отказ от ответственности при работе в PDF

Настоящий файл PDF может содержать интегрированные шрифты. В соответствии с условиями лицензирования, принятыми фирмой Adobe, этот файл можно распечатать или смотреть на экране, но его нельзя изменить, пока не будет получена лицензия на установку интегрированных шрифтов в компьютере, на котором ведется редактирование. В случае загрузки настоящего файла заинтересованные стороны принимают на себя ответственность за соблюдение лицензионных условий фирмы Adobe. Центральный секретариат ISO не несет никакой ответственности в этом отношении.

Adobe - торговый знак Adobe Systems Incorporated.

Подробности, относящиеся к программным продуктам, использованным для создания настоящего файла PDF, можно найти в рубрике General Info файла; параметры создания PDF оптимизированы для печати. Были приняты во внимание все меры предосторожности с тем, чтобы обеспечить пригодность настоящего файла для использования комитетами – членами ISO. В редких случаях возникновения проблемы, связанной со сказанным выше, просим информировать Центральный секретариат по адресу, приведенному ниже.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 30300:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d440a31e-ed9d-4651-8707-cb150aaa1306/iso-30300-2011>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2011

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO или IDF, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Опубликовано в Швейцарии

Содержание

Страница

Предисловие.....	iv
Введение	v
1 Область применения	1
2 Основные положения СУД.....	1
2.1 Взаимосвязь СУД и системы управления	1
2.2 Организационная среда	2
2.3 Потребность в СУД.....	2
2.4 Принципы СУД	5
2.5 Процессный подход к СУД.....	6
2.6 Роль высшего руководства.....	7
2.7 Взаимосвязь с иными системами управления	8
3 Термины и определения	9
3.1 Термины, относящиеся к документам.....	9
3.2 Термины, относящиеся к управлению	10
3.3 Термины, относящиеся к процессам управления документами	11
3.4 Термины, относящиеся к СУД.....	13
Приложение А (информативное) Методология, использованная при разработке словаря	14
Библиография.....	18
Алфавитный указатель	19

ISO 30300:2011

<https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/d440a31e-ed9d-4651-8707-cb150aaa1306/iso-30300-2011>

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) является всемирной федерацией национальных органов по стандартизации (органов-членов ISO). Разработка международных стандартов осуществляется техническими комитетами ISO. Каждый национальный орган-член ISO, заинтересованный в деятельности, для которой создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные правительственные и неправительственные организации, взаимодействуя с ISO, также принимают участие в этой работе. По всем вопросам стандартизации в области электротехники ISO тесно сотрудничает с Международной электротехнической комиссией (IEC).

Международные стандарты разрабатываются в соответствии с правилами, приведенными в директивах ISO/IEC, Часть 2.

Основной задачей технических комитетов является подготовка международных стандартов. Проекты международных стандартов, одобренные техническими комитетами, рассылаются национальным органам-членам ISO для голосования. Опубликование в качестве международного стандарта требует одобрения, по меньшей мере, 75 % национальных органов-членов ISO, принимающих участие в голосовании.

Необходимо обратить внимание на то, что некоторые элементы настоящего документа могут являться объектом патентных прав. ISO не несет ответственность за идентификацию указанных патентных прав.

ISO 30300 подготовлен Подкомитетом SC 11, *Управление архивами/документами*, Технического комитета ISO TC 46, *Информация и документация*.

ISO 30300 является частью серии стандартов под общим названием *Информация и документация. Системы управления документами*:

- ISO 30300, *Информация и документация. Системы управления документами. Основные положения и словарь*
- ISO 30301, *Информация и документация. Системы управления документами. Требования*

ISO 30300 определяет терминологию серии стандартов на *системы управления документами (СУД)*, цели и преимущества СУД; ISO 30301 определяет требования к СУД, если организации необходимо продемонстрировать способность создавать и управлять документами, образующимися в процессе ее деловой деятельности, в течение необходимого периода времени.

Введение

Успех организации во многом зависит от внедрения и сохранения системы управления, которая разработана для постоянного ее улучшения деятельности и в то же время отвечает потребностям всех заинтересованных сторон. Системы управления предлагают методологии принятия решений и управления ресурсами для достижения целей организации.

Создание и управление документами является неотъемлемой частью видов деятельности, процессов и систем любой организации. Оно приводит к деловой результативности, подотчетности, управлению риском и непрерывности ведения деловой деятельности. Оно также дает возможность организациям извлекать выгоду из ценности информационных ресурсов, таких как деловые, коммерческие активы и активы знаний, а также делать вклад в обеспечение сохранности коллективной памяти в ответ на вызов глобальной и цифровой среды.

Стандарты на системы управления (ССУ) предоставляют инструментарий для высшего руководства по применению системного и контролируемого подхода к организационному руководству в среде, которая способствует применению хорошей деловой практики.

Стандарты на системы управления документами, подготовленные ISO TC 46/SC 11, разработаны для оказания помощи организациям всех видов и размеров, а также группам организаций с совместной деловой деятельностью по внедрению, функционированию и улучшению деятельности результативной системы управления документами (здесь и далее по тексту — СУД). Она направляет и осуществляет управление в организации с целью установления политики и целей в области документов, а также достижения этих целей. Это происходит в результате:

- a) распределения функций и ответственности;
- b) систематизации процессов;
- c) обследования и оценки;
- d) анализа и улучшения.

Применение политики и целей в области документов, базирующихся на соответствующих требованиях организации, будет гарантировать, что официальная и достоверная информация, а также доказательства деловой деятельности создаются, управляемы, контролируются и доступны для тех, кому она необходима, в течение установленного периода времени. Результатом успешного применения грамотно разработанных политики и целей в области документов являются документы и документные системы, соответствующие всем целям организации.

Внедрение в организации СУД также помогает гарантировать прозрачность и прослеживаемость решений, принятых ответственным руководством, и признание подотчетности.

Стандарты на СУД, подготовленные ISO TC 46/SC 11, разработаны в рамках ССУ с целью совместимости и применения общих элементов и методологии с иными ССУ. ISO 15489, а также иные международные стандарты и технические отчеты, разработанные ISO TC 46/SC 11, являются основными средствами по проектированию, применению, мониторингу и улучшению документных процессов и средств управления документами (включая управленческие действия), которые могут быть выполнены под руководством СУД в случае, если организации решают применять методологию ССУ.

ПРИМЕЧАНИЕ ISO 15489 является основополагающим стандартом, который закрепляет лучшую практику в отношении действий по управлению документами.

Структура стандартов на СУД, подготовленных ISO TC 46/SC 11, как опубликованных, так и находящихся в процессе разработки, представлена на Рисунке 1.

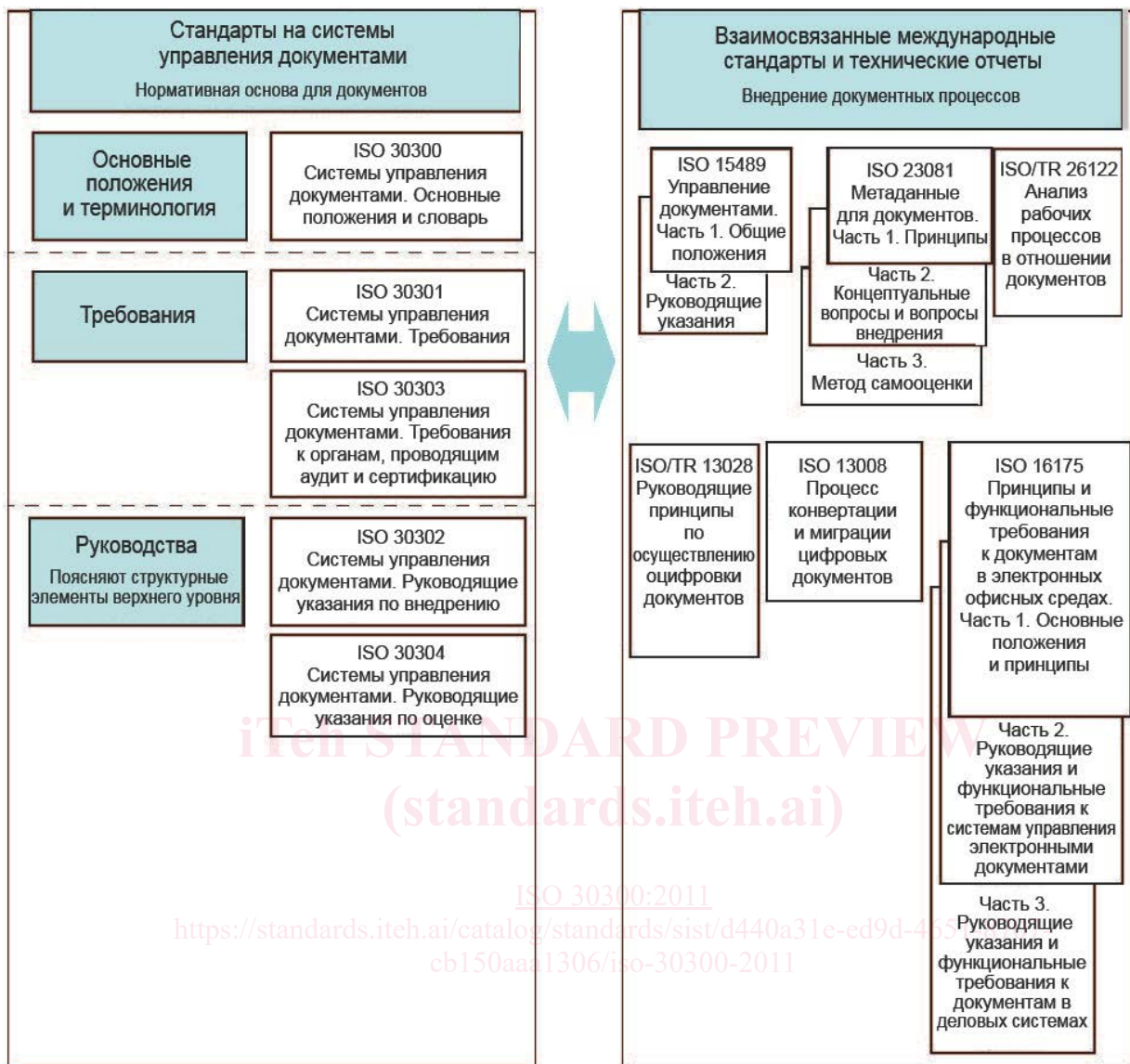


Рисунок 1 — Стандарты на СУД, подготовленные ISO TC 46/SC 11 и взаимосвязанные международные стандарты и технические отчеты

Настоящие стандарты применяются как основа для и как руководство по:

- установлению системного управления документной политикой, процедурами и ответственностью, вне зависимости от целей, содержания или носителя информации самих документов;
- определению ответственности, полномочий и отчетности организаций в отношении документов и документной политики, процедур, процессов и систем;
- проектированию и внедрению СУД; и
- достижению качественных результатов от применения СУД благодаря оценке ее деятельности и постоянному совершенствованию.

Настоящие стандарты предназначены для:

- высшего руководства, которое принимает решения по установлению и внедрению систем управления в организации;
- людей, ответственных за внедрение СУД, таких как специалистов в областях управления риском, аудита, документов, информационных технологий и защиты информации.

Информация и документация. Системы управления документами. Основные положения и словарь

1 Область применения

Настоящий международный стандарт определяет термины и определения, применяемые к стандартам на СУД, подготовленным ISO TC 46/SC 11. Он также устанавливает цели использования СУД, содержит принципы СУД, описывает процессный подход и распределяет функции высшего руководства.

Настоящий международный стандарт применим к организации любого типа, которая желает:

- a) установить, внедрить, сохранять и улучшать СУД для обеспечения своей деловой деятельности;
- b) обеспечить соответствие установленной документной политике;
- c) продемонстрировать соответствие настоящему международному стандарту путем
 - 1) выполнения обязательств по оценке и декларированию соответствия самой организацией, или
 - 2) подтверждения декларирования, осуществленного организацией, у сторонней организации, или
 - 3) сертификации СУД сторонней организацией.

2 Основные положения СУД

2.1 Взаимосвязь СУД и системы управления

Все организации создают и управляют документами как результатом осуществления их деятельности для достижения организационных целей.

СУД устанавливает политику, цели и основополагающие требования для управления документами организации в документных системах и гарантирует, что эти документные системы соответствуют требованиям организации.

В рамках СУД должны быть разработаны, внедрены и контролируются документные процессы и средства управления ими в целях соответствия документной политике, целям и требованиям. Для этого необходимо определить, каким образом документные системы управляют документными процессами и средствами управления ими, а также каким образом документы взаимодействуют со всеми системами управления в целях оценки их результатов и как доказательство.

Документы создаются в рамках каждой системы управления, в том числе СУД. В свою очередь, эти документы и способы управления ими являются частью новых видов организационной деятельности, таких как разработка новой продукции или услуг. Документы могут быть также использованы для проверки работы систем управления и определения, насколько эти системы и виды деятельности отвечают требованиям организации. Таким образом, СУД руководит требованиями к документам иных систем управления, как и самими системами.

2.2 Организационная среда

Организация или группа организаций могут использовать все или часть элементов стандартов на СУД, подготовленных ISO TC 46/SC 11, согласно контексту и требованиям ведения деловой деятельности, которые включают следующие условия:

- a) размер и сложность организации или организаций или процессов со средствами управления ими;
- b) уровень риска ведения деловой деятельности, связанный с применением средств управления документами, не отвечающих установленным требованиям;
- c) стремление к внутреннему совершенствованию для удовлетворения текущих и потенциальных требований заинтересованных сторон в будущем;
- d) особые требования или ожидания заинтересованных сторон.

Стандарты на СУД, подготовленные ISO TC 46/SC 11, могут быть использованы:

- 1) для одного или более специальных деловых процессов в организации;
- 2) для всей организации, охватывая все деловые процессы;
- 3) для нескольких организаций с совместными деловыми процессами, например, в пределах определенного сектора, между торговыми партнерами или в рамках партнерских отношений.

При применении стандартов на СУД, подготовленных ISO TC 46/SC 11, организации необходимо руководствоваться требованиями и руководящими указаниями национального законодательства, нормативных и методических документов, а также стандартов, которые применяются в соответствующей сфере.

2.3 Потребность в СУД

2.3.1 Цель

Все организации независимо от их размера и характера деловой деятельности получают информацию в результате осуществления деловых процессов. Документы, как один из видов информационного ресурса, являются частью интеллектуального капитала организации, т.е. входят в ее активы.

Цель внедрения СУД состоит в системном управлении закреплённой в документах информацией о ее деловой деятельности. Такие документы участвуют в процессе принятия деловых решений и осуществления соответствующей деятельности, а также гарантируют подотчетность имеющимся и возможным заинтересованным сторонам.

Цель внедрения СУД заключается в создании и управлении документами системным и контролируемым образом для того, чтобы:

- a) осуществлять деловую деятельность и предоставлять услуги эффективно;
- b) соответствовать законодательным, регулирующим требованиям, а также требованиям подотчетности;
- c) оптимизировать принятие решений, текущую последовательность и непрерывность деятельности организации;
- d) способствовать результативной деятельности организации в случае чрезвычайных ситуаций;
- e) обеспечивать защиту и поддержку при проведении судебных процессов, включая управление рисками, связанными с наличием или недостатком доказательств осуществления организационной деятельности;

- f) защищать интересы организации и права сотрудников, клиентов, а также имеющих и возможных заинтересованных сторон;
- g) поддерживать научно-исследовательскую деятельность и мероприятия по развитию;
- h) способствовать деятельности организации в ее развитии и продвижении на рынке;
- i) сохранять корпоративную, персональную и коллективную память.

2.3.2 Достоверные, аутентичные и пригодные для использования документы

2.3.2.1 Общие положения

В каждой организации для внедрения СУД определяются политика и цели в области документов, адаптированные к контексту деятельности организации. Внедрение СУД гарантирует создание и управление документами, которые обеспечивают потребности организации и общества в документах в течение установленного периода времени.

Результатом успешного достижения целей в области документов является создание и управление документами, которые являются достоверными, аутентичными, целостными и пригодными для использования, как описано в 2.3.2.2 – 2.3.2.5.

2.3.2.2 Достоверность

Достоверным является документ, содержание которого можно считать полным и точным представлением подтверждаемых операций, деятельности или фактов, а также которому можно доверять в последующих операциях или в последующей деятельности. Документы должны создаваться во время или сразу же после операции или случая, к которым они относятся, лицами, достоверно знающими факты, или средствами, обычно используемыми в деловой деятельности при проведении данной операции.

2.3.2.3 Аутентичность

Документ является аутентичным, если можно подтвердить, что он:

- является тем, чем должен быть,
- был создан или отправлен лицом, уполномоченным на это, и
- был создан или отправлен в то время, которое обозначено в документе.

Чтобы обеспечить аутентичность документов, организации должны внедрить и документально зафиксировать политику и процедуры контроля за созданием, получением, передачей, сохранением и отбором документов. Это гарантирует, что создатели документов уполномочены на это и идентифицированы, и что документы защищены от несанкционированного дополнения, удаления, внесения изменения в них, использования и сокрытия.

2.3.2.4 Целостность

Целостность документа определяется его полнотой и неизменностью.

Необходимо, чтобы документ был защищен от несанкционированного изменения. Политика и процедуры управления документами должны указывать, какие дополнения или примечания могут быть добавлены к документу после его создания, при каких обстоятельствах дополнения или примечания могут быть разрешены, и кто уполномочен сделать это. Любые санкционированные примечания к документу, добавления или удаления в документе следует четко документировать и контролировать.

2.3.2.5 Пригодность для использования

Пригодным для использования является документ, который можно локализовать, найти, воспроизвести и интерпретировать. При воспроизведении он должен отражать связь с деловой деятельностью или операцией, в результате которой он был создан. Контекстные ссылки документов должны нести информацию, необходимую для понимания операций деловой деятельности, в которых эти документы были созданы и применялись. Должна быть предоставлена возможность идентифицировать документ в более широком контексте — контексте деловой деятельности и функций. Должны быть сохранены связи между документами, фиксирующими последовательность действий.

2.3.3 Установка документных систем

2.3.3.1 Общие положения

Цели документов в рамках СУД достигаются путем применения документной системы или систем, которые вводят в систему документы и управляют ими, а также которые являются надежными, защищенными, совместимым, комплексными, системными и соответствуют определенным требованиям. Примеры приведены в 2.3.3.2 – 2.3.3.6.

2.3.3.2 Надежность

Надежные документные системы:

- a) в соответствии с установленным порядком включают все документы в рамках деловой деятельности, охватываемой ими;
- b) организуют документы таким образом, чтобы отражать процессы деловой деятельности;
- c) защищают документы от несанкционированного изменения, изъятия или уничтожения;
- d) в соответствии с установленным порядком функционируют в качестве основного источника информации, касающегося действий, зафиксированных в документах;
- e) обеспечивают при необходимости доступ ко всем документам;
- f) вводят информацию о поиске, использовании и размещении документов, которыми они управляют;
- g) способны непрерывно работать в соответствии с установленным порядком.

Надежные документные системы позволяют вести деловую деятельность непрерывно и управлять риском.

2.3.3.3 Защищенность

Защищенные документные системы применяют соответствующие средства контроля, которые предотвращают несанкционированные действия (доступ, уничтожение, изменение или перемещение документов). Защищенные документные системы поддерживают отчетность организации и управление риском.

2.3.3.4 Соответствие

Документными системами, которые соответствуют определенным требованиям, управляют с целью выполнения всех требований, возникающих в процессе осуществления текущей деловой деятельности, ожиданий заинтересованных сторон и требований нормативной среды, в рамках которой организация осуществляет свою деятельность. Системы могут быть оценены на их соответствие в отношении этих требований как части процессов по обеспечению сохранности и улучшения СУД. Документные системы, которые соответствуют определенным требованиям, обеспечивают отчетность организации, надлежащее управление ею и управление риском.

2.3.3.5 Комплексность

Комплексные документные системы управляют документами, создающимися в результате осуществления всех видов деловой деятельности организации, групп организаций или подразделения организации, в которых они используются. Комплексные документные системы обеспечивают результативность и эффективность ведения деловой деятельности

2.3.3.6 Системность

Процессы создания и управления документами систематизированы путем проектирования и функционирования документных и деловых систем в соответствии с документированными политиками, распределенной ответственностью и официальной методологией. Это помогает вести деловую деятельность результативно и управлять риском.

2.4 Принципы СУД

2.4.1 Общие положения

Успешное внедрение СУД основано на принципах, изложенных в 2.4.2 – 2.4.8.

2.4.2 Ориентация на потребителя и иные заинтересованные стороны

Ориентация на текущие и будущие потребности потребителей организации и ожидания иных заинтересованных сторон, которые, в свою очередь, связаны с требованиями документных систем, установленными в рамках СУД.

2.4.3 Инициатива и подотчетность

При проявлении инициативы в организации определяются цель, направление и основополагающие нормы нравственности и устанавливается атмосфера, в которой сотрудники осознают важность и поощряются при применении лучшей практики управления документами для достижения организацией своих целей и соответствия требованиям подотчетности.

2.4.4 Принятие решений, основанных на фактах

Применение СУД позволяет создавать, вводить в систему и управлять информационными активами организации в форме достоверных и аутентичных документов для обеспечения процесса принятия в организации решений, основанных на фактах.

2.4.5 Вовлечение сотрудников

Должна быть четко распределена ответственность за документы, а также обеспечено обучение всех сотрудников организации, которые создают, управляют или используют документы. Это касается поставщиков, иных заинтересованных сторон, а также сотрудников сторонних организаций, с которыми у организации совместные деловые процессы и являющиеся их результатом документы. Понимание работы с документами в рамках всей организации улучшает ее информационную базу и результативность принятых решений.

2.4.6 Процессный подход

Управление деятельностью и программами организации как процессами, в которые интегрированы создание документов и виды деловой деятельности, ведет к результативности, как в сфере документов, так и деловой деятельности.