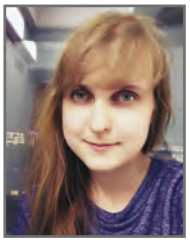
УДК 930.22



Горбанёва Елизавета Андреевна
Российский государственный гуманитарный университет
г. Москва, Российская Федерация
SPIN-код: 8633-5614, AuthorID: 1128460
ElizavetaA.Gorbaneva@yandex.ru

Научная статья

МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТА УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАМИ

Проанализированы и систематизированы методы проведения аудита управления документами. Рассматриваются такие методы, как анализ и сбор данных (интервьюирование, анкетирование, опрос и наблюдение). Отмечены высокие риски при наблюдении, проводимом человеком, и обозначены возможности использования технологий процессного анализа (process mining) и интеллектуального анализа задач (task mining). Подчеркивается роль анализа для обобщения результатов сбора данных.

Ключевые слова: анализ, анкетирование, аудит управления документами, интеллектуальный анализ задач, интервьюирование, методы аудита управления документами, наблюдение, опрос, процессный анализ, сбор данных.

Для цитирования: Горбанёва Е.А. Методы проведения аудита управления документами // Вестник ВНИИДАД. 2024. № 2. С. 50–57.

Review article

METHODS FOR RECORDS MANAGEMENT AUDIT HOLDING

The methods for records management audit holding are analysed and systematized. Such methods as analysis and data collection (interviewing, questionnaires, surveys and observation) are considered. High risks during human observation are noted and the possibilities of process mining and task mining technologies usage are highlighted. The role of analysis for results of data collection summarizing is emphasized.

Keywords: analysis, interviewing, observation, process mining, questioning, records management audit, records management audit methods, survey, task mining.

For citation: Gorbaneva E.A. Methods for records management audit holding. *Vestnik VNIIDAD = Herald of VNIIDAD*. 2024;2:50–57. (In Russian).

Поступила в редакцию: 26.02.2024
Поступила после рецензирования: 10.03.2024
Принята к публикации: 28.03.2024

Received: 26.02.2024
Revised: 10.03.2024
Accepted: 28.03.2024

© Горбанёва Е.А., 2024

Управление документами как деятельность нуждается в систематической проверке и оценке эффективности. В качестве одного из наиболее эффективных инструментов проведения проверки управления документами может служить аудит, под которым в настоящей статье понимается процесс проверки качества или состояния объектов (ресурсов, процессов, результатов деятельности, систем и т.п.) компетентным независимым экспертом на основании поддающейся оценке информации с целью определения ее соответствия установленным критериям (целям, бюджету, правилам, стандартам и т.п.). В основе аудита лежат методы, которые и позволяют достигать необходимых результатов – определять соответствие существующих процедур нормативной базе, предотвращать риски и повышать эффективность процессов управления документами.

В литературе на тему методов проведения аудита управления документами наибольший интерес представляют работы В.С. Мингалева [1], М.В. Ларина [2], Н.Г. Суровцевой [3] и других авторов, посвященные методам организационного проектирования, которые могут быть использованы не только при внедрении новых процессов и систем, но и для проведения проверки управления документами. В статьях, посвященных непосредственно аудиту управления документами, чаще всего подводятся итоги проведения авторами таких проверок и содержатся описания используемых ими методов. Так, И.А. Шияневская [4] основными методами аудита называет сверку или проверку наличия документов с детальным их изучением и анализ процессов делопроизводства. Е.Н. Кожанова [5] делает акцент на выделении оцениваемых при проведении аудита процессов, определении качественных и количественных показателей. М. Дубовицкая [6] рекомендует использовать такие методы, как интервьюирование и анализ документации. В статьях, посвященных аудиту перед внедрением в организации системы электронного документооборота (СЭД), Е.А. Скрипко и С.Э. Ульянцева [7] основным методом аудита называют интервьюирование, но также обращают внимание на методы классификации, типологизации, систематизации данных для формализации результатов интервью и анализа локальных нормативных актов. Отдельного интереса заслуживают публикации Л.П. Афанасьевой [8] о методике анализа СЭД в федеральных органах исполнительной власти и Н.И. Ивановского [9] о применении методик расчета целевых показателей цифровой трансформации на основе данных, получаемых в рамках ежегодного мониторинга Всероссийским научно-исследовательским институтом документоведения и архивного дела (ВНИИДАД) процессов управления документами и объемов документооборота в федеральных органах исполнительной власти. Тем не менее необходимо отметить, что используемые на практике в организациях методы исследования управления документами при проведении аудита разнообразнее упомянутых в литературе, и целью настоящей статьи являются их анализ и систематизация.

С практической точки зрения проведение аудита управления документами состоит из сбора, оценки и анализа информации, позволяющей судить о соответствии объектов проверки определенным установленным критериям. Используемые во время аудита методы можно разделить на две основные группы – сбор данных и анализ.

К сбору данных относятся методы выявления информации во внутренней доку-

ментации организации, социологические методы (интервьюирование, анкетирование, опрос) и методы наблюдения.

Изучение внутренней документации организации включает в себя как анализ локальных нормативных актов, так и проверку создаваемых в организации документов.

Анализ локальных нормативных актов может включать самый широкий круг документации – от отдельных памяток и инструкций по делопроизводству до документов, регламентирующих взаимодействие структурных подразделений, работу с конфиденциальной информацией и общую политику организации. Анализ подразумевает подробное изучение каждого документа, включая выявление противоречивых и дублирующих положений. Дополнительное внимание при анализе может уделяться не только документам, регламентирующим деятельность по управлению документами, но и методическим документам – различным пользовательским инструкциям по работе в информационных системах и выполнению действий в рамках отдельных операций. Несомненным достоинством локальных нормативных актов как объекта анализа является их обобщенный характер, благодаря которому аудитор может оценить процесс в целом, а также то, что для такой проверки не потребуется отвлекать сотрудников организации от их операционной деятельности. Однако следует отметить, что такой анализ требует большого количества времени на изучение документов. Кроме того, часто встречается расхождение между положениями нормативных документов и реальной практической деятельностью по управлению документами. По этой причине, если только локальные нормативные акты не являются самостоятельной целью проверки, их анализ нужно производить только в совокупности с иными методами аудита.

Далее необходимо остановиться на подходах, которые могут использоваться для анализа и оценки создаваемых в организации документов. Первый из них – сверка документов, к которой могут относиться проверка наличия документов, сверка документов с журналами регистрации или сверка дел с номенклатурой дел. Второй – детальное изучение документов для выявления их несоответствия установленным законодательством и локальными нормативными актами требованиям. Проверка может проводиться по учетным формам (журналам регистрации и др.), перечням документов и отдельным документам. Для проверки документов удобным может быть составление отдельной таблицы по видам документов и проверяемым отделам/сотрудникам с перечислением как типовых, так и уникальных ошибок [10]. Рассматривая документы как систему, можно не только выявить ошибки в оформлении документов, грамматике и лексике, но и понять, является ли информация в них полной, правильной, согласованной с другими документами и актуальной.

Необходимо отметить, что отдельной задачей аудитора становится получение доступа к документам, поскольку в современных организациях используются разные, часто не связанные друг с другом информационные системы, а внутри каждой такой системы действует своя модель разграничения доступа. Скачивание всего контента при аудите невозможно из-за того, что это очень медленный и дорогостоящий процесс. Следовательно, при аудите в качестве доказательств можно использовать доступ к отдельным документам (получив файл, аудитор понимает, что такой документ суще-

ствует и его можно прочитать) или доступ к метаданным документов (получив метаданные файлов с сервера, можно убедиться в существовании документов, но остается вопрос – не повреждены ли файлы)[1].

Необходимо отметить, что подробное изучение каждого созданного в организации документа при проведении аудита управления документами, как правило, невозможно, поскольку временные и человеческие ресурсы аудита ограничены. По этой причине особого внимания заслуживают методы выборки документов для проведения проверки. Чтобы выборка была показательна в отношении всей совокупности документов и данных, аудиторы могут делать выборку по своему усмотрению, то есть выбирать нужные документы на основании экспертной оценки, или использовать статистическую выборку (например, проверять наличие и оформление каждого десятого приказа). Выборка по усмотрению субъективна и зависит от целей проверки. Противоположностью ей является статистическая выборка. В частности, при проведении аудита управления документами для статистической выборки документов могут применяться методы, аналогичные методам, используемым при проведении экспертизы ценности в архивоведении [11]. Статистическая выборка может проводиться на основе характерного признака (когда есть только два возможных исхода, например, верно или неверно оформлен документ) или переменного параметра (результаты выборки наблюдаются в сплошном диапазоне, например, количество нарушений при обеспечении конфиденциальности информации)[2].

К социологическим методам аудита управления документами относятся интервьюирование, анкетирование и опрос. Использование этих методов может помочь собрать информацию о том, какие документы используются в разных процессах, как с документами работают разные структурные подразделения организации, какие факторы влияют на документирование и последующее хранение информации, а также определить уровень удовлетворенности сотрудников существующими процессами. Интервьюирование, анкетирование и опрос достаточно подробно описаны в литературе по управлению документами, включая конкретные примеры опросных форм [10], однако следует отметить, что при использовании социологических методов важны порядок, содержание и тип задаваемых вопросов, а также желание аудируемого субъекта сотрудничать. В случае личного контакта аудитор должен соблюдать определенные организационные и психологические границы. Например, интервью должно проводиться в рабочее время на рабочем месте опрашиваемого сотрудника, в доброжелательной обстановке, с объяснением целей проверки, необходимости привлечения к интервью конкретного сотрудника и ведения любых записей во время беседы, а также с выражением благодарности за уделенное время. Результаты любых опросов, анкет и интервью рекомендуется стандартизировать, чтобы их можно было повторно использовать для других задач организации. Несомненным плюсом использования социологических

[1] Auditing the integrity of multiple replicas [Аудит целостности нескольких реплик]. DSHR's Blog. 2019. URL: https://blog.dshr.org/2019/11/auditing-integrity-of-multiple-replicas.html (дата обращения: 01.02.2024)

[2] ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента.

методов при проведении аудита является получение информации о процессах от их непосредственных участников. Вместе с тем эти методы имеют такие недостатки, как субъективность получаемой информации и большое количество времени, которое сотрудники тратят на интервью, заполнение анкет и опросных форм вместо выполнения своих непосредственных рабочих задач.

Методы наблюдения позволяют увидеть, как фактически осуществляются процессы управления документами. При этом наблюдение может проводиться как непосредственно человеком (осмотр и наблюдение), так и с использованием технических средств.

Осмотр может касаться рабочих мест, используемой оргтехники, а также мест хранения документов и носителей информации для оценки физической защищенности информации от несанкционированного доступа, условий работы сотрудников и т.п. В процессе наблюдения аудитор может проследить правильность выполнения различных процедур сотрудниками, а также зафиксировать информацию о трудозатратах (например, используя хронометраж, фотографию рабочего дня или моментных наблюдений). Наблюдение может быть очным или удаленным (с использованием программ для демонстрации рабочего стола сотрудника); пассивным, когда аудитор просто наблюдает за процессом и не вмешивается в него, или активным, когда аудитор задает вопросы, останавливает сотрудника, просит повторить операцию в случае отклонений. Необходимо отметить, что методы наблюдения при проведении аудита имеют очень высокие аудиторские риски – документы перед проверкой можно переместить в закрытые шкафы; сотрудник, зная, что за ним наблюдают, будет работать быстрее, чем обычно, и соблюдать все формальные инструкции и правила, которым может не следовать в практической работе и т.д. Кроме того, разные сотрудники выполняют один и тот же процесс по-разному, действия одного человека не всегда показательны, а наблюдать за действиями всех сотрудников сразу практически невозможно. По этой причине метод наблюдения, если он осуществляется человеческими силами, при проведении аудита может быть только вспомогательным в дополнение к другим методам.

Гораздо эффективнее для наблюдения во время проведения аудита управления документами использовать технические средства.

Действия, выполняемые пользователями в различных информационных системах, фиксируются в логах информационных систем, то есть оставляют следы в базах данных, собрав которые можно получить достоверную картину действий сотрудников организации в том или ином процессе. Анализ процессов, исходя из действий пользователей в информационных системах, лежит в основе такой технологии, как процессная аналитика (process mining)[3]. На основании логов информационных систем появляется возможность оценить количество времени, затрачиваемого на тот или иной процесс, визуализировать все операции, увидеть отклонения (сотрудников, которые работают быстрее или медленнее своих коллег), а также сформировать диаграммы и графики в режиме реального времени, представляющие собой интерактивные аналитические панели

[3] Process Mining: знакомство // Хабр. URL: https://habr.com/ru/articles/244879/ (дата обращения: 01.02.2024).

на основании реальных действий пользователей в информационных системах.

Однако у процессной аналитики есть свои ограничения при применении. Во-первых, не менее 60% операций процесса должно происходить в информационной системе, то есть для многих процессов, связанных с бумажными документами, эта технология неприменима. Во-вторых, процесс должен быть массовым (повторяться не менее 1000 раз в месяц), для того чтобы собрать массив полезных аналитических данных. В-третьих, для использования технологий процессной аналитики в организации должен быть высокий уровень централизации информационных систем, а сами информационные системы должны обладать определенным уровнем логирования операций (например, если логируется только вход в систему, но не действия по созданию карточки документа и ее регистрации, использовать процессную аналитику не получится). Наконец, в-четвертых, для того чтобы извлечь максимальную пользу из процессной аналитики, процесс должен быть сложным, то есть иметь несколько вариантов развития с ветвлениями и циклами (например, согласовать документ или не согласовать, подписать документ или отказать в подписании и т.д.). Таким образом, применение процессной аналитики при проведении аудита возможно только в крупных организациях со сложными процессами управления документами.

При необходимости возможно еще более подробно детализировать действия сотрудника за компьютером вплоть до щелчков мышью, ввода текста, переключения между окнами, перехода по ссылкам и т.п. Для этого может использоваться технология task mining [12], когда на компьютер сотрудника устанавливаются специальные агенты мониторинга, фиксирующие каждое его действие, что позволяет получить максимально полную картину работы человека за компьютером.

Анализ информации при проведении аудита управления документами может включать различные формально-логические и математико-статистические методы, при помощи которых анализируются собранные в результате проведения проверки данные. Одним из примеров может быть анализ процессов управления документами. Для этого полученная по итогам анализа локальных нормативных актов информация о процессах работы с документами сопоставляется с практической деятельностью сотрудника, о которой становится известно в результате интервьюирования, наблюдения и процессного анализа с целью выявления отклонений процесса «на бумаге» от реальной работы сотрудника. При этом дополнительного анализа требует и сам процесс, так как отклонения от него могут также свидетельствовать о его избыточности или невыполнимости на практике. Анализ позволяет выявить риски и точки роста организации в управлении документами и ложатся в основу отчета об аудите управления документами.

Необходимо добавить, что в зависимости от целей проверки в аудите управления документами могут использоваться и другие методы, например, моделирование с использованием различных нотаций (BPMN, VAD, UML и др.) для наглядного изображения существующих процессов и отклонений от них. Однако все иные методы являются вспомогательными по отношению к сбору данных и анализу.

В завершение следует отметить, что использование тех или иных методов при проведении аудита управления документами зависит от целей конкретной проверки. Задача аудитора состоит не в том, чтобы ис-

пользовать все возможные или единственно верные методы, а в том, чтобы отобрать из них те, которые помогут максимально эффективно решить стоящие перед ним задачи для получения объективной картины с привлечением минимальных ресурсов.

Список источников

1. Мингалев В.С. Организационное проектирование систем управления и делопроизводства государственных учреждений. М.: МГИАИ, 2006. 70 с.
2. Ларин М.В. Матричное и графическое моделирование в организационном проектировании. М.: МГИАИ, 1986. 86 с.
3. Суровцева Н.Г. Организационное проектирование: учебное пособие. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2011. 165 с.
4. Шияневская И.А. Аудит делопроизводства в организации // Справочник секретаря. URL: https://www.sekretariat.ru/article/210313-qqe-16-m4-audit-deloproizvodstva-v-organizatsii (дата обращения: 01.02.2024).
5. Кожанова Е.Н. Аудит делопроизводства // Секретарь-референт. 2020. № 4. URL: https://www.profiz.ru/sr/4_2020/audit_deloproizvodstva/ (дата обращения: 01.02.2024).
6. Дубовицкая М. Организуем проверку ведения делопроизводства в структурных подразделениях // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2016. № 2. С. 12–32.
7. Скрипко Е.А., Ульянцева С.Э. Как провести аудит в рамках подготовки организации к внедрению СЭД // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2023. № 2. С. 48–58; № 5. С. 86–94.
8. Афанасьева Л.П. Хранение электронных документов федеральных органов исполнительной власти: СЭД или СХЭД? Разработка методики исследования // Вестник ВНИИДАД. 2020. № 2. С. 43–60.
9. Ивановский Н.И. Методика расчета показателей цифровой трансформации документированных сфер деятельности федеральных органов исполнительной власти // Вестник ВНИИДАД. 2022. № 5. С. 92–97.
10. Ульянцева С.Э. Управление документами: быстро, эффективно, своими силами. На примере «1С:Документооборота 8». М.: 1С-Паблишинг, 2015. 148 с.
11. Экспертиза ценности управленческих документов и комплектование ими государственных архивов (теория и методика) / сост.: М.П. Жукова, Н.А. Пучко, О.В. Усанова и др. Федеральное архивное агентство; ВНИИДАД. М., 2007. 224 с.
12. Бочкин А. Task mining: как анализ операций может поднять эффективность работы бизнеса // IT Channel News. URL: https://www.novostiitkanala.ru/news/detail.php?ID=161378 (дата обращения: 01.02.2024).

References

1. Mingalev V.S. *Organizacionnoe proektirovanie sistem upravleniya i deloproizvodstva gosudarstvenny`x uchrezhdenij* [Organizational design of management systems and government institutions record keeping]. Moscow: MGIAI; 2006. 70 p. (In Russian).
2. Larin M.V. *Matrichnoe i graficheskoe modelirovanie v organizacionnom proektirovanii* [Matrix and graphic modeling in organizational design]. Moscow: MGIAI; 1986. 86 p. (In Russian).
3. Surovtseva N.G. *Organizacionnoe proektirovanie: uchebnoe posobie* [Organizational design: textbook]. Ekaterinburg: Publishing house of the Russian State Vocational Pedagogical University; 2011. 165 p. (In Russian).
4. Shiyanevskaya I.A. Audit deloproizvodstva v organizacii [Record keeping audit in an organization]. *Spravochnik sekretarya = Secretary's reference book*. URL: https://www.sekretariat.ru/

article/210313-qqe-16-m4-audit-deloproizvodstva-v-organizatsii (accessed: 01.02.2024). (In Russian).
5. Kozhanova E.N. Audit deloproizvodstva [Record keeping audit]. *Sekretar`-referent = Secretary-referent*. 2020;4. URL: https://www.profiz.ru/sr/4_2020/audit_deloproizvodstva/ (accessed: 01.02.2024). (In Russian).
6. Duboviczkaya M. Organizuem proverku vedeniya deloproizvodstva v strukturny`x podrazdeleniyax [Organizing an inspection of record keeping in structural divisions]. *Deloproizvodstvo i dokumentooborot na predpriyatii = Record Keeping and Document Management at the Company*. 2016;2:12–32. (In Russian).
7. Skripko E.A., Ulyantseva S.E. Kak provesti audit v ramkax podgotovki organizacii k vnedreniyu SE`D [Conducting an audit as part of organization preparing for the EDMS implementation]. *Deloproizvodstvo i dokumentooborot na predpriyatii = Record Keeping and Document Management at the Company*. 2023;2:48–58; 2023;5:86–94. (In Russian).
8. Afanasyeva L.P. Xranenie e`lektronny`x dokumentov federal`ny`x organov ispolnitel`noj vlasti: SE`D ili SXE`D? Razrabotka metodiki issledovaniya [Storage of electronic records of federal executive bodies: an electronic records management system or a system for electronic records storage? Development of research methods]. *Vestnik VNIIDAD=Herald of VNIIDAD*. 2020;2:43–60. (In Russian).
9. Ivanovsky N.I. Metodika rascheta pokazateleĭ cifrovoĭ transformacii dokumentirovanny`x sfer deyatel`nosti federal`ny`x organov ispolnitel`noĭ vlasti [Methodology for calculating the digital transformation indicators of the federal executive bodies activity documented areas]. *Vestnik VNIIDAD=Herald of VNIIDAD*. 2022;5:92–97. (In Russian).
10. Ulyantseva S.E`. *Upravlenie dokumentami: by`stro, e`ffektivno, svoimi silami. Na primere "1S:Dokumentooborota 8"* [Document management: quickly, efficiently, on your own. Example of "1C: Document Flow 8"]. Moscow: 1C-Publishing; 2015. 148 p. (In Russian).
11. *E`kspertiza cennosti upravlencheskix dokumentov i komplektovanie imi gosudarstvenny`x arxivov (teoriya i metodika)* [The management documents appraisal and state archives' acquisition with them (theory and methodology)]. Ed.: M.P. Zhukova, N.A. Puchko, O.V. Usanova et al. Federal Archival Agency; VNIIDAD. Moscow; 2007. 224 p. (In Russian).
12. Bochkin A. Task mining: kak analiz operacij mozhet podnyat` e`ffektivnost` raboty` biznesa [Task mining: how analysis of operations can increase business efficiency]. *IT Channel News*. URL: https://www.novostiitkanala.ru/news/detail.php?ID=161378 (accessed: 01.02.2024). (In Russian).

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

Горбанёва Елизавета Андреевна, аспирант Российского государственного гуманитарного университета (РГГУ), Москва, Российская Федерация.

INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

Elizaveta A. Gorbaneva, graduate student of Russian State University for the Humanities (RSUH), Moscow, Russian Federation.