

УДК 004.1:005.743

Кожевников А.А., Шебанова О.В., Ильина А.А.

РОЛЬ ИНСТРУКЦИЙ И РЕГЛАМЕНТОВ В ОБЕСПЕЧЕНИИ ЭФФЕКТИВНОГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИТ-ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

Кожевников Александр Александрович, обучающийся; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail: phoenix.alex1893@gmail.com

Шебанова Ольга Владимировна, обучающаяся; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail: l-fest@mail.ru

Ильина Анастасия Алексеевна, обучающаяся; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail: nastya.ilyina0405@yandex.ru

Научный руководитель: Музалевская Алла Анатольевна, кандидат педагогических наук, доцент; ФГБОУ ВО «Орловский государственный университет экономики и торговли»; РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12; e-mail: maa_orel@mail.ru

В настоящей статье рассматривается регламентация и стандартизация деятельности ИТ-подразделения организации, а также роль и место рабочих инструкций в выполнении бизнес-процессов подразделения. Регламент является важным видом документа для любого подразделения организации, в том числе и для ИТ-подразделения, он служит для обеспечения слаженных действий как отдельных исполнителей, так и подразделений в целом. При его разработке важно придерживаться принципов формирования документа и соблюдать структуру, характерную для этого типа документа. При условии правильной разработки регламентация дает как прямые, так и косвенные положительные эффекты. Процесс исполнения регламента описывается в соответствующих инструкциях. Помимо требований регламента, при их разработке необходимо учитывать требования нормативно-методических документов. Внедрение регламентов и инструкций требует проведения комплекса подготовительных мероприятий в организации: пилотного внедрения, корректировки документов и так далее.

Ключевые слова: регламент, инструкция, ИТ-подразделение.

Kozhevnikov A.A., Shebanova O.V., Ilyina A.A.

THE ROLE OF INSTRUCTIONS AND REGULATIONS IN EFFECTIVE FUNCTIONING OF IT SUBDIVISION

Kozhevnikov Alexander Alexandrovich, Orel State University of Economics and Trade; 12 Oktyabrskaya Street, Orel 302028, Russian Federation; e-mail: phoenix.alex1893@gmail.com

Shebanova Olga Vladimirovna, Orel State University of Economics and Trade; 12 Oktyabrskaya Street, Orel 302028, Russian Federation; e-mail: l-fest@mail.ru

Ilyina Anastasia Alekseevna, Orel State University of Economics and Trade; 12 Oktyabrskaya Street, Orel 302028, Russian Federation; e-mail: nastya.ilyina0405@yandex.ru

In the article regulation and standardization of IT subdivision activity of the organization, and the role and place of working instructions in subdivision's business processes are considered. Regulations are an important document for any subdivision of the organisation including IT department. It

provides harmonious actions of both separate executors, and that of the subdivision as a whole. Working it out it is important to stick to the principles of the document formation and to observe the structure characteristic for this type of document. Under condition of correct working out regulations have both direct, and indirect positive effects.

The process of regulations execution is described in corresponding instructions. Besides the requirements of regulations it is necessary to consider the requirements of standard-methodical documents.

Introduction of regulations and instructions requires to carry out a complex of preparatory measures in the organisation: pilot introduction; documents adjustment and so on.

Keywords: regulations, instruction, IT subdivision

В комплекте организационно-распорядительной документации ИТ-подразделения наиболее часто используют два вида документов: инструкции и регламенты.

Регламент – документ, определяющий порядок взаимодействия подразделений и работников организации в рамках определенного процесса информационной безопасности (ИБ).

Инструкция – документ, определяющий порядок выполнения отдельных или взаимосвязанных действий конкретным работником организации в рамках определенных процессов ИБ.

Существуют также иные определения этих видов документов. Например, в энциклопедии государственного управления России определение регламента выглядит следующим образом: это локальный правовой акт, определяющий и организующий внутреннюю деятельность организации, учреждения. Он содержит обязательные процедурные правила, обеспечивающие единый согласованный порядок деятельности органа, учреждения. Инструкция – это правовой акт, утверждаемый или издаваемый в целях установления правил, регулирующих организационные, научно-технические, технологические, финансовые или иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий (их структурных подразделений и служб), должностных лиц и граждан.

Регламент является важным видом документа для любого подразделения организации, в том числе и для ИТ-подразделения.

Регламенты можно разделить на две категории:

- верхнего уровня – описывают общие принципы, цели и границы принятия решений;
- нижнего уровня – устанавливают варианты готовых решений.

Указанная в регламенте цель достигается реализацией следующих принципов формирования документа:

- разделение любого процесса ИТ-подразделения на этапы с указанием ключевых моментов;
- формулирование целей исполнителям для достижения всех этапов процесса;
- синхронизация действий и взаимная увязка подпроцессов;
- обеспечение согласованности требований к входам и выходам подпроцессов;
- использование единой терминологии и понятийного аппарата.

В регламенте указывается ряд правил принятия решений исполнителями в определенных ситуациях. Если в регламенте прописаны типовые штатные ситуации и способы решения таких ситуаций, то это может значительно упростить работу специалистов ИТ-подразделения. Стандартизация действий позволяет повысить оперативность реагирования на инциденты, а также минимизировать влияние человеческого фактора на эффективность процессов ИТ-подразделения.

Важным преимуществом регламентации ИТ-подразделения является тот факт, что работа отдела легче контролируется.

Регламентация дает и косвенные положительные эффекты: появляется возможность тиражирования и масштабирования процессов; в процессы легче вовлечь необходимый персонал и обучить его. Кроме того, организация демонстрирует прозрачность своей работы при проведении внешнего аудита и проверки.

Регламентации подлежат:

- процессы подразделения, необходимость регламентации которых определяется законодательством, например, процессы информационной безопасности или процессы лицен-

зирования;

- типовые процессы ИТ-подразделения;
- процессы с большим количеством участников.

В процессе создания регламента подразделения необходимо обратить внимание на название документа. Название должно четко и однозначно характеризовать процесс, не допускать возможности двойственного восприятия информации и быть стандартизированным под локальные нормативные акты организации.

Как правило, в наименовании регламента указываются: процесс, основные объекты процесса, обстоятельства выполнения процесса, например, «Регламент парольной защиты организации».

Содержание регламента не имеет строгих правил и составляется в зависимости от предметной области, типа регламента, принятых правил делопроизводства, масштаба организации и процесса и т.д.

Рассмотрим типовые разделы регламентов. Любой регламент обязательно должен содержать раздел, в котором будет описана область назначения и применения регламента, в котором будут содержаться ссылки на другие нормативные документы.

Как правило, следующий раздел регламента содержит в себе информацию о назначении, в котором описывается порядок выполнения процесса и указывается наименование организации и подразделения.

Далее следует раздел регламента ИТ-подразделения, в котором указывается область применения регламента, а также основные объекты, задействованные в регламентируемом процессе, процессы, на которые распространяется регламент, работников организации, задействованных в регламентируемом процессе.

В регламенте также может быть отдельно выделен раздел нормативных ссылок. Но это не обязательно, так как довольно часто такой перечень документов может присутствовать в предыдущих разделах. Среди документов присутствуют:

- документы с указанием их полных реквизитов, предписывающие или требующие разработки регламента (например, закон, подзаконный акт, ведомственные требования, требование государственного или отраслевого стандарта);
- методические документы, являющиеся основой для разработки регламента.

В грамотно составленном регламенте обязательно должен присутствовать раздел терминов, определений и сокращений, поскольку специфика ИТ-подразделений такова, что в работе часто используются общепринятые аббревиатуры на русском и иностранном языках.

Источниками определений должны быть действующие законодательные акты Российской Федерации, действующие государственные и отраслевые стандарты, отраслевые и ведомственные нормативные документы, словари общих, специальных терминов, иностранных слов и т.п. Желательно указывать источник определения. Однако нужно иметь в виду, что одному и тому же термину в разных нормативных и методических документах могут даваться разные определения, поэтому следует выбирать определения терминов из нормативно-методических документов, базовых для разработки данного регламента, и опираться на действующее законодательство.

Указанный раздел может отсутствовать в регламенте, если в подразделении или организации есть отдельный документ терминов и определений – глоссарий.

Обязательным разделом регламента является описание процесса. В этом разделе дается описание процесса, для которого создан документ.

Для корректного описания процесса необходимо указать: цель процесса, вход процесса, событие, запускающее процесс, выход процесса, событие, завершающее процесс, параметры, правила и методы выполнения процесса, срок выполнения процесса, место выполнения процесса (опционально), действия, выполняемые в рамках процесса, исполнителей процесса, средства документирования процесса. Также регламент может содержать такие разделы, как «Контроль», «Ответственность» и другие.

Рассмотрим, что из себя представляет инструкция ИТ-подразделения и для чего она нужна. Инструкция определяет порядок выполнения отдельных или взаимосвязанных действий, выполняемых конкретным подразделением или работником организации в рамках

определенных процессов ИБ.

Инструкция содержит в себе образцы выполнения действий: будь то настройка сервера или же монтаж сети организации. Инструкции целесообразно разрабатывать после согласования регламентов процессов подразделения. При разработке инструкций необходимо учитывать требования нормативно-методических документов. Требования к содержанию инструкций аналогичны требованиям, предъявляемым к регламентам, с учетом направленности инструкции на описание порядка выполнения действий конкретным работником организации в рамках определенного процесса.

Инструкции могут быть разработаны как на отдельные процессы подразделения, так и на отдельных сотрудников, например, должностные инструкции. Для эффективного функционирования ИТ-подразделение должно иметь в наличии следующие виды инструкций:

- должностные инструкции;
- инструкции по информационной безопасности;
- инструкции пользователей;
- инструкции администраторов/инженеров;
- инструкции по охране труда и комплексной безопасности;
- инструкции по инцидентам;
- и другие.

По окончании разработки регламентов и инструкций необходимо провести следующие подготовительные мероприятия в организации:

- провести пилотное внедрение регламентов и инструкций;
- скорректировать документы по итогам пилотного внедрения;
- признать утратившими силу локальные нормативные акты организации, ранее регламентировавшие процессы ИТ-подразделения, описанные в разработанных документах;
- ввести в действие новые локальные нормативные акты, регламентирующие процесс подразделения, описанные в разработанных документах.

Также нужно иметь в виду, что с принятием инструкций и регламентов может потребоваться проведение модернизации информационных систем и систем защиты информации, внесение изменений в штатное расписание организации.

Список источников:

1. Правила по стандартизации ПР 45.02-97 «Отраслевая система стандартизации. Принципы разработки нормативных документов» [Электронный ресурс]. – URL: https://znaytovar.ru/gost/2/PR_450297_Otraslevaya_sistema.html.
2. ОСТ 45.88-96 Отраслевая система стандартизации. Порядок разработки руководящих документов отрасли [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.gosthelp.ru/text/OST458896Otraslevayasiste.html>.
3. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» [Электронный ресурс]. – URL: <http://base.garant.ru/12185976/>.
4. Рекомендации по разработке порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг. Одобрены Правительственной комиссией по проведению административной реформы 23.11.2010 №109 [Электронный ресурс]. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/891854570>.
5. Степанова М.А., Семенова Е.Е. Роль стандартизации в продвижении инновационной продукции // Вестник ОрелГИЭТ. – 2019. – №2 (48). – С. 129-132.
6. Степанова М.А., Семенова Е.Е. Разработка методов и средств комплексной оценки качества систем защиты программного обеспечения // Вестник ОрелГИЭТ. – 2016. – №2 (36). – С. 88-92