



# Концепция организации хранения документов в АО «СОГАЗ»

**СОГАЗ**

СТРАХОВАЯ ГРУППА

- 1. Основные особенности и недостатки текущей организации хранения документов как предпосылки к изменению процесса**
  - 1.1. Отсутствие единой системы
  - 1.2. Значительный бумажный документооборот
  - 1.3. Объемы документов, проходящих через СОД
  - 1.4. ВНД, содержащие требования о месте и порядке хранения документов
  - 1.5. Определение места хранения документа
  - 1.6. Другие предпосылки
- 2. Изменение процесса**
  - 2.1. Предложения по изменению процесса
  - 2.2. Построение системы хранения документального фонда Общества
  - 2.3. Внедрение технологии штрих-кодирования
  - 2.4. Создание хабов централизованного хранения документов
- 3. Основные проблемные вопросы**
- 4. Целевой процесс организации хранения документов АО «СОГАЗ»**
  - 4.1. Категоризация документов
  - 4.2. Распределение документального фонда по категориям
  - 4.3. Порядок хранения документов по категориям
  - 4.4. Необходимые мероприятия
- 5. Выводы**

# 1. Основные особенности и недостатки текущей организации хранения документов как предпосылки к изменению процесса

## 1.1. Отсутствие единой системы

- ☑ Отсутствие единой системы учета подлежащих хранению документов в Головном офисе и филиалах АО «СОГАЗ».
- ☑ Наличие нескольких корпоративных ИС, в которых осуществляется обработка и учет документов:
  - 1С:УСК;
  - Документум ДДО/СОД;
  - Документум ОРД;
  - ORACLE SIEBEL CRM;
  - БОСС-Кадровик.
- ☑ Данные различных ИС по одним и тем же видам документов могут существенно отличаться, например:

Кол-во прямых договоров страхования за 2016 год	По данным 1С:УСК	По данным СОД	Разница
Филиалы	3 863 422	2 901 889	961 533
Головной офис	78 913	24 907	54 006
Всего:	<b>3 942 335</b>	<b>2 926 796</b>	<b>1 015 539</b>

- ☑ Часть документов Общества не учитывается ни в одной из ИС, например: входящие/исходящие документы филиалов, приказы филиалов, журналы/книги учета.

## 1.2. Значительный бумажный документооборот

- Значительный документооборот на бумажном носителе** несмотря на наличие скан-образов большинства документов в корпоративных ИТ-системах.

Например, только договоров страхования, заключенных в Обществе за 2012-2016 гг. и подлежащих хранению, порядка **11,5 млн**:

Кол-во договоров страхования	2012 год	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год	Итого:
Филиалы	879 649	1 531 970	2 299 536	2 615 238	3 863 422	11 189 815
Головной офис	84 181	66 478	54 976	50 606	78 913	335 154
<b>Всего:</b>	<b>963 830</b>	<b>1 598 448</b>	<b>2 354 512</b>	<b>2 665 844</b>	<b>3 942 335</b>	<b>11 524 969</b>

данный объем составляет:



~ **576 250**  
условных дел  
(папок «Корона»  
80мм)



~ **115 250**  
архивных коробов  
(при вместимости 5 дел в  
коробе);



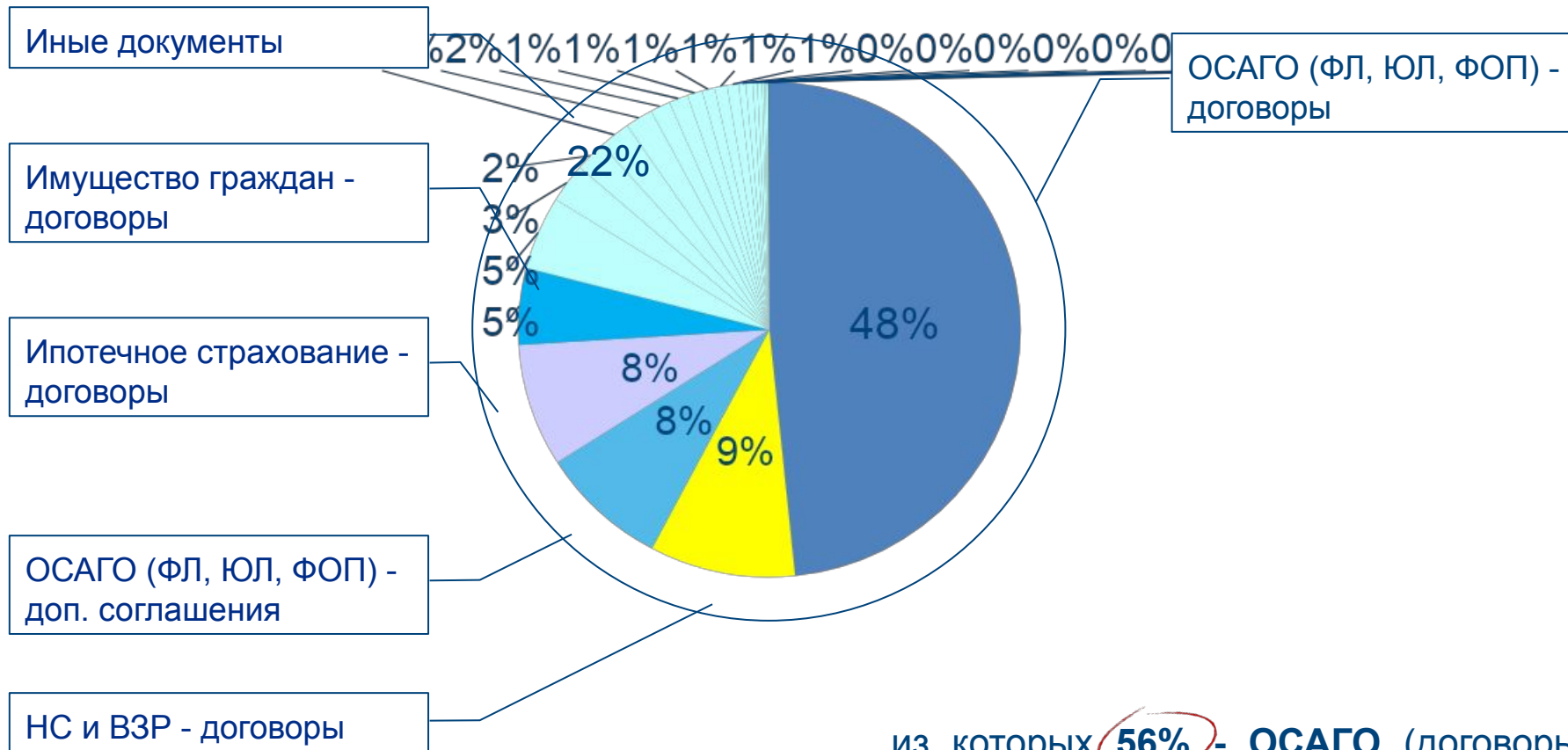
~ **46 100 м**  
архивных полок  
(общая протяженность)



~ **6 500 м<sup>2</sup>**  
площадь  
архивохранилища

### 1.3. Объемы документов, проходящих через СОД

Ежедневно в Обществе через СОД проходит более **15 000** документов



из которых **56%** - **ОСАГО** (договоры, доп. соглашения, расторжения)

## 1.4. ВНД, содержащие требования о месте и порядке хранения документов

Большое количество действующих ВНД Общества, содержащих требования о месте и порядке хранения документов на бумажном носителе (в т.ч. об отправке отдельных видов документов филиалов на хранение в Головной офис)

Договоры Головного офиса	Договоры филиалов	Документы по урегулированию убытков	Отдельные виды/ категории документов
<p><u>По страховой деятельности:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ от 24.03.2014 № 226;</li><li>✓ приказ от 10.03.2017 № 65.</li></ul> <p><u>По ФХД и связанные со страховой деятельностью:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ от 16.06.2014 № 422;</li><li>✓ приказ от 10.03.2017 № 64.</li></ul> <p><u>С медицинскими и аптечными учреждениями:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ от 28.10.2013 № 695.</li></ul> <p><u>Личного страхования:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ от 02.04.2014 № 267.</li></ul>	<p><u>По страховой деятельности:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ от 10.03.2017 № 66;</li><li>✓ приказ от 26.04.2017 № 204.</li></ul> <p><u>По ФХД и связанные со страховой деятельностью:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ от 16.11.2015 № 817.</li></ul> <p><u>С медицинскими и аптечными учреждениями:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ от 28.10.2013 № 695.</li></ul>	<p><u>По автострахованию:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ от 25.12.2014 № 920;</li><li>✓ приказ от 22.08.2016 № 462.</li></ul> <p><u>По страхованию НСиБ:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ 28.07.2015 № 607.</li></ul> <p><u>По ДМС:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ 02.10.2014 № 715.</li></ul> <p><u>По страхованию ВПМЖ:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ 16.11.2015 № 818.</li></ul> <p><u>По страхованию имущества и ответственности:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ 28.06.2013 № 391.</li></ul>	<p><u>КТ и КИ:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ от 03.03.2010 № 107.</li></ul> <p><u>Кадровые и по расчетам с персоналом:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ от 10.08.2010 № 357.</li><li>✓ приказ от 28.10.2015 № 608.</li></ul> <p><u>Первичные по хоз.операциям:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ от 14.09.2016 № 512.</li></ul> <p><u>Первичные по страхованию:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ от 05.04.2017 № 148.</li></ul> <p><u>Первичные филиалов за 2012-2014 гг.:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ приказ от 31.12.2014 № 941.</li></ul>

## 1.4. Определение места хранения документа

☑ Место хранения оригинала документа в соответствии с ВНД Общества зависит от целого ряда условий, в том числе:

- место создания документа (Головной офис или филиал АО «СОГАЗ»/ интегрированной компании);
- вид документа;
- вид страхования;
- год создания документа;
- способ оформления/ заключения и оплаты договора (ФОП, через агента, оплата наличными, через POS-терминал, mPOS-терминал и др.)



**Нужен оригинал документа. Где искать?**

## 1.5. Другие предпосылки

- Осуществление **централизованного операционного и бухгалтерского учета на основании скан-образов** документов, возможность передачи на сканирование и принятия к учету копий и проектов первичных документов.
- Проблема **дефицита помещений**, приспособленных для хранения документов, в структурных подразделениях и филиалах Общества.
- Риски утраты** оригиналов и несоблюдения требований законодательства к обеспечению сохранности **документов**:
  - при увольнении работников;
  - при передаче функционала между исполнителями/подразделениями;
  - при перемещении/переезде подразделений в другие помещения;
  - при ликвидации обособленных структурных подразделений (филиалов, отделений).
- Административная ответственность в виде **штрафа**:

за неисполнение обязанности по хранению документов, за нарушение установленных порядка и сроков хранения документов (ст. 13.25 КоАП РФ)	для должностных лиц - <b>до 30 000 рублей</b> ; для юридических лиц - <b>до 300 000 рублей</b> .
за невыполнение в установленный срок законного предписания Банка России (ст. 19.5 КоАП РФ)	для должностных лиц - <b>до 30 000 рублей</b> ; для юридических лиц - <b>до 700 000 рублей</b> .



## 2. Изменение процесса

### 2.1. Предложения по изменению процесса

- Разработка и внедрение единой системы учета подлежащих хранению документов в Головном офисе и филиалах АО «СОГАЗ».
- Разделение всех документов на бумажном носителе, образующихся в деятельности Общества, на категории в зависимости от порядка и сроков хранения документов.
- Упрощение порядка передачи на хранение документов 1 категории, минимизация требований к оформлению документов временного (до 10-ти лет включительно) хранения, за счет внедрения системы штрих-кодирования документов и дел.
- Усиление контроля за соблюдением требований к оформлению, описанию и обеспечению сохранности документов долговременного и постоянного хранения.
- Назначение в филиалах работников, ответственных за организацию централизованного и архивного хранения документов, а также работников служб ИТ-подразделений, ответственных за сопровождение и обеспечение техподдержки бизнес-процессов по хранению документов.
- Применение аутсорсинга при организации хранения документов – создание хабов для хранения документов (в первую очередь, первичных бухгалтерских) вне офиса.
- Обеспечение консультационно-методической поддержки филиалов работниками Архива Административного департамента Головного офиса.

**Создание единой системы учета подлежащих хранению документов – документального фонда Общества**

**Формирование статистической отчетности по документальному фонду Общества**

**Информация о распределении документального фонда Общества по группам/сегментам и по видам документов**

**Отслеживание динамики изменений документального фонда Общества по филиалам**

**Разработка оптимальной организации хранения с учетом темпов увеличения/снижения объема документов в тех или иных регионах**

**Построение эффективной, комплексной системы хранения документального фонда Общества с контролем всех этапов жизненного цикла документа**

## 2.3. Внедрение технологии штрих-кодирования

### Преимущества внедрения системы штрих-кодирования:

#### Универсальность

- единая технология обработки всех видов документов на бумажном носителе для всех подразделений Общества, включая филиалы

#### Оперативность

- информация о документе доступна в системе учета подлежащих хранению документов сразу после сканирования, исключается повторный ввод данных о реквизитах при приеме на хранение
- исключение необходимости в дополнительном учете, оформлении и описании дел
- автоматизированный поиск документа/дела

#### Минимизация трудозатрат

- сканируется штрих-код документа в момент первичной обработки в учетной системе
- интеграция системы учета архивных документов с корпоративными ИС, в которых осуществляется обработка документов
- полное исключение технических ошибок при ручном вводе информации

#### Прозрачность процесса

- движение документа фиксируется в ИС на всех этапах его жизненного цикла от создания до уничтожения
- информация о месте нахождения оригинала документа на бумажном носителе доступна в любой момент времени независимо от места учета, обработки и хранения документа (ГО и филиалы)

## 2.4. Создание хабов централизованного хранения документов

### Создание хабов с применением аутсорсинга позволит:

- хранить основной массив документов на бумажном носителе за пределами Общества и освободить полезную площадь в офисах;
- размещать на хранение любой объем документов;
- обеспечить соблюдение необходимых условий для хранения документов (наличие систем контроля доступа, оборудование средствами пожаротушения, охранной и пожарной сигнализацией; соблюдение противопожарного, температурно-влажностного, светового режимов, проведение санитарно-гигиенических мероприятий);
- организовать быстрое исполнение запросов о предоставлении документов (возможность заказать и получить оригинал или скан-копию любого нужного документа);
- повысить оперативность получения необходимых документов (не нужно тратить время на поиск документов между структурными подразделениями);
- обеспечить своевременное уничтожение документов с истекшими сроками хранения с соблюдением требований законодательства и конфиденциальности;
- снизить затраты за счет сокращения количества документов, передаваемых на архивное хранение, соответственно исключив этапы подготовки, приема-передачи, архивной обработки и оформления дел.

### 3. Основные проблемные вопросы (1)

#### Финансовые

Необходим бюджет на:

- **создание информационной системы** – разработка и внедрение специализированного ПО по учету и сопровождению хранения документов с применением технологии штрих-кодирования, позволяющего отслеживать сроки действия договоров и определять сроки хранения документов.
- **аутсорсинг хранения** - услуги по внеофисному хранению и обеспечению использования документов.

#### Организационные

Назначение в филиалах работников, ответственных за:

- **обеспечение централизованного и архивного хранения** с учетом штатной численности филиала;
- **сопровождение и обеспечение техподдержки специализированного ПО** по учету и сопровождению хранения документов;

Проведение мероприятий в целях соблюдения требований при обработке документов, содержащих конфиденциальную информацию, в т.ч. персональные данные;

Необходимость хранения **большого объема** документов, образовавшихся в деятельности **ГО и филиалов за прошлые годы**, в т.ч. переданных на внеофисное хранение.

### 3. Основные проблемные вопросы (2)

#### Методологические

**Сложность определения сроков хранения документов** при передаче на централизованное хранение непосредственно сразу после создания/регистрации и сканирования:

- а) Неопределенность срока хранения большинства видов документов, т.к. его исчисление зависит от ряда условий (прекращение действия договора, урегулирование убытка, проведение налоговой проверки и др.).
- б) Отсутствие возможности осуществления правильного формирования дящихся дел (например, для многолетних договоров страхования - подшивки всех приложений и доп. соглашений к основному договору; для выплатных дел - формирования комплекта документов по урегулированию убытка) приведёт к дополнительным затратам на предоставление документов при поступлении запросов (более сложный поиск, вместо одного дела необходимо осуществлять поиск документов в нескольких делах/архивных коробах в соответствии с кол-вом заключенных доп. соглашений, соответственно увеличивается кол-во заказываемых коробов и стоимость услуг по их предоставлению).
- в) Невозможность проведения экспертизы ценности и своевременного отбора на уничтожение документов с истекшими сроками хранения. Соответственно, неоправданное увеличение расходов на хранение документов, либо риск уничтожения документов ранее сроков, определенных законодательством.

## 4. Целевой процесс организации хранения документов

### 4.1. Категоризация документов

#### 1 категория

Документы, передаваемые на централизованное хранение сразу после оформления и размещения скан-образа в ИС

- Документы краткосрочного (до 10-ти лет включительно) хранения с четко определенным сроком хранения:
  - Краткосрочные договоры страхования (ОСАГО, Каско, ВЗР и др.)
  - Входящие документы, передаваемые на исполнение только в эл. виде
  - Отдельные виды первичных бухгалтерских документов по ФХД

#### 2 категория

Документы, передаваемые на централизованное или архивное хранение после завершения

- Документы постоянного и долгосрочного (свыше 10-ти лет) хранения
- Документы с заранее не определенным сроком хранения
  - Договоры длительного срока действия (страхования имущества, СМР, ипотечного страхования, перестрахования, агентские/брокерские, по ФХД и др.)
  - Документы по урегулированию убытков
  - Судебные дела
  - Кадровые документы, в т.ч. по личному составу
  - Первичные бухгалтерские документы по учету ОС, инвентаризации, акты КВ и отчеты агентов и др.

#### 3 категория

Документы, не подлежащие передаче на централизованное и архивное хранение

- Документы краткосрочного (до 10-ти лет включительно) хранения, не входящие в категории 1 и 2
- Документы со сроком хранения «До минования надобности»

## 4.2. Распределение документального фонда по категориям

1 категория	2 категория		3 категория
После регистрации/сканирования документы передаются на централизованное хранение	После завершения дела передаются на централизованное хранение	После завершения дела передаются на архивное хранение	
Временного (до 10-ти лет включительно) хранения	Временного (до 10-ти лет включительно) хранения	Постоянного хранения	Документы хранятся в подразделениях
Краткосрочные договоры страхования (ОСАГО, Каско, ВЗР и др.)	Длящиеся договоры страхования, сострахования и перестрахования	Учредительные и правоустанавливающие	Временного (до 10-ти лет включительно) хранения
Отдельные виды первичных бухгалтерских документов по ФХД (авансовые отчеты, путевые листы и др.)	Документы по урегулированию убытков	ОРД (приказы, распоряжения, поручения, протоколы, доверенности и др.)	Документы со сроком хранения «ДМН»
Входящие документы, передаваемые на исполнение только в эл. виде	Агентские/брокерские договоры	Договоры, полисы страхования ОПО	Внутренняя переписка
	Договоры по ФХД	Соглашения о сотрудничестве	Оперативная отчетность
	Акты КВ, отчеты агентов/брокеров	Договоры по операциям с недвижимостью, в т.ч. аренды, лизинга	Книги, журналы учета и регистрации
	Отдельные виды первичных бухгалтерских документов (состав подлежит уточнению)	Личные дела Руководителей	Кадровые документы
		Номенклатуры дел, описи дел постоянного хранения	Документы с грифом КТ/КИ
		Журналы учета договоров страхования и страховых выплат	Переписка с учреждениями, организациями и физ. лицами
		Налоговая, бухгалтерская, статистическая отчетность (годовая)	
		Паспорта сделок	
		Документы с грифом КТ/КИ	



### 4.3. Порядок хранения документов по категориям (1)

**С учетом установленных законодательством сроков и требований к обеспечению сохранности документов, а также оптимизации затрат Общества предлагается организовать хранение документов в зависимости от категории:**

#### **1 категория:**

- при регистрации/сканировании каждому документу присваивается штрих-код, по которому осуществляется учет в ИС на всех этапах исполнения, а также на этапах оперативного, централизованного и архивного хранения;
- документы направляются на исполнение только в электронном виде в соответствующих ИС; оригиналы документов на бумажном носителе передаются на централизованное хранение непосредственно сразу после размещения их скан-образов в ИС;
- документы временных (до 10-ти лет включительно) сроков хранения:
  - при централизованном хранении систематизируются по дате поступления;
  - дела подлежат упрощенному оформлению (штрих-кодирование дела/короба) и передаче на внеофисное хранение в «текущем» режиме;
- поиск документов осуществляется по штрих-кодам;
- отбор документов на уничтожение осуществляется по истечении установленных сроков хранения без проведения дополнительной экспертизы ценности;
- организацию работ по отбору документов на уничтожение по истечении установленных сроков хранения с составлением актов осуществляет работник, ответственный за централизованное хранение данных документов.

## 4.3. Порядок хранения документов по категориям (2)

### 2 категория:

- после регистрации/сканирования документы на бумажном носителе передаются исполнителю;
- исполненные документы формируются в дела работниками структурного подразделения исполнителя в соответствии с утвержденной номенклатурой дел;
- после завершения в делопроизводстве дела временного (до 10-ти лет включительно) хранения передаются на централизованное хранение в хаб, дела долговременного и постоянного хранения – на архивное хранение;
- документы передаются в систематизированном и упорядоченном состоянии (в порядке, предусмотренном номенклатурой дел за соответствующий год);
- документы постоянного хранения подлежат полному оформлению и описанию в соответствии с требованиями Росархива;
- дела с документами временных (до 10-ти лет включительно) сроков хранения подлежат упрощенному оформлению (штрих-кодирование дела/короба);
- документы временных (до 10-ти лет включительно) сроков хранения подлежат передаче на внеофисное хранение. В первую очередь передаются наименее востребованные в работе документы не требующие проведения дополнительной экспертизы ценности при отборе на уничтожение;
- организацию работ по проведению экспертизы ценности, отбору документов на уничтожение с составлением актов осуществляют работники, ответственные за централизованное/архивное хранение данных документов.

## 4.3. Порядок хранения документов по категориям (3)

### 3 категория:

- после регистрации/сканирования документы на бумажном носителе передаются исполнителю;
- исполненные документы формируются в дела работниками структурного подразделения исполнителя в соответствии с утвержденной номенклатурой дел;
- документы в течение всего срока хранятся в структурном подразделении, передаче на архивное хранение не подлежат;
- по истечении установленных сроков хранения отбираются на уничтожение в установленном порядке;
- организацию работ по проведению экспертизы ценности, отбору документов на уничтожение с составлением актов осуществляют работники подразделения, ответственного за хранение данных документов.

#### 4.4. Необходимые мероприятия (1)

- ☑ определение источника финансирования и утверждение бюджета проекта;
- ☑ проведение выбора возможных поставщиков услуг по проектированию единой ИС хранения документов, предварительному обследованию существующих информационных ресурсов и инфраструктуры Общества, внедрению системы и ее интеграции с корпоративными системами управления;
- ☑ разработка и утверждение отдельного порядка обработки и хранения документов для каждой категории, в том числе:
  - необходимость передачи документа на бумажном носителе после его размещения в корпоративной ИТ-системе исполнителю;
  - место оперативного и архивного хранения оригинала документа на бумажном носителе (подразделение, архив Головного офиса, архив филиала, внеофисное хранение);
  - сроки и порядок передачи на централизованное и архивное хранение;
  - порядок экспертизы ценности и отбора на уничтожение документов с истекшими сроками хранения;
- ☑ разработка и внедрение системы штрих-кодирования документов и архивных дел, с возможностью интеграции с существующими в Обществе ИС;
- ☑ разработка и направление в филиалы унифицированных требований:
  - к подготовке документов для хранения, оформления и описания дел;
  - передачи документов на хранение;
  - к помещениям, используемым для архивного хранения документов;
  - к поставщикам услуг по организации внеофисного хранения документов;
- ☑ усиление контроля за соблюдением требований к оформлению и описанию документов долговременного и постоянного хранения;
- ☑ организация на постоянной основе работы по консультационно-методической поддержке филиалов работниками архива Административного департамента Головного офиса.

## 4.4. Необходимые мероприятия (2)

☑ Назначение в каждом филиале работника/работников (в зависимости от штатной численности филиала), ответственных за организацию централизованного и архивного хранения, в т.ч. администрирование внеофисного хранения. На указанных работников будут возложены обязанности:

- прием на хранение документов и завершенных дел от подразделений, учет и архивная обработка:
  - сверка передаваемых документов/дел по описям/реестрам;
  - оформление и описание дел долговременного и постоянного хранения в соответствии с требованиями Росархива;
  - систематизация документов и оформление описей дел временного хранения,
  - внесение данных в систему учета, размещение на хранение;
  - штрих-кодирование и упаковка дел в архивные коробки, маркировка коробов;
  - ведение учета документов, передаваемых на хранение; ведение базы данных с описями (реестрами) переданных дел и номерами архивных коробов;
- исполнение запросов о предоставлении документов (копий или подлинников/дел во временное пользование):
  - определение места хранения документа, оформление заказов на доставку, поиск документа, сканирование, копирование, прошивка и удостоверение верности копий, выдача/отправка заказчику;
  - взаимодействие с подрядчиком по доставке и возврату документов на хранение;
  - ведение учета использования документов (журналов выдачи, актов приема-передачи);
  - контроль возврата документов / дел, выданных во временное пользование;
  - подтверждение фактов оказания услуг подрядчиком (проверка и визирование выставляемых счетов, актов выполненных работ / оказанных услуг);
- организация экспертизы ценности, отбора документов на уничтожение:
  - составление актов, организация их согласования и утверждения;
  - направление подрядчику заявок на уничтожение документов;
  - внесение информации об уничтожении в учетные документы и базы данных.

## 5. Выводы

**Предлагается:**

- 1. Утвердить предлагаемую Концепцию организации хранения документов в АО «СОГАЗ».**
- 2. Разработать и представить на утверждение Паспорт проекта по изменению организации хранения документов в АО «СОГАЗ».**
- 3. Подготовить новую редакцию Положения о порядке хранения документов АО «СОГАЗ».**

**Срок - в течение 3 месяцев с даты утверждения Концепции.**