

## 1. GDPR a směrnice

Předpokládáme, že již nějakým způsobem máte vyřešenou organizaci směrnic. Častým řešením je umístění těchto dokumentů na nějaké úložiště s řízeným přístupem. Nově vydávané, nebo aktualizované směrnice se obvykle distribuují v tištěné podobě. To samozřejmě není až tak velký problém. Horší je to s údržbou této dokumentace. Správně by měla být řízeným způsobem vydávána, řízeným způsobem přezkoumávána, řízeným způsobem aktualizována (změnové řízení) a řízeným způsobem distribuována. Toto se na jakémkoliv souborovém úložišti realizuje dost těžko.

My k tomuto problému přistupujeme systematicky a v souvislosti s potřebami uvést v platnost některé další vnitřní směrnice, provádět interní audity a evidovat další typy zpráv je možná vhodná doba mít řízené dokumenty skutečně pod kontrolou.

Informační systém V32 obsahuje agendu nazvanou „spisová služba“, která zahrnuje následující funkcionalitu:

1. Evidence řízených dokumentů.
2. Schvalovací postupy pro jednotlivé třídy dokumentů.
3. Sledování úplné historie přezkoumávání dokumentů v čase.
4. Zajištění distribuce mezi pracovníky s možností záznamu o tom, že se pracovník seznámil s dokumentem.
5. Sledování návrhu změn v dokumentech a řízené změnové řízení dokumentu.
6. Vytváření úkolů spojených s konkrétním dokumentem.

## 2. Funkce spisové služby

### 2.1 Evidence řízených dokumentů.

To, co je pro jakoukoliv agendu přirozené, je schopnost evidovat dokumenty. V rámci spisové služby je jedním dokumentem záznam v databázi obsahující jednoznačný identifikátor, název dokumentu, zařazení dokumentu do kategorií a do číselné řady, platnost dokumentu, garanta dokumentu, spisovou značku, textový popis (obsah), přílohy (jakékoliv množství jakýchkoliv binárních příloh) a stav dokumentu.

Příkladem jednoho záznamu je směrnice, která dostane svoje konkrétní číslo, má konkrétní název, obsah, platnost garanta, související přílohy, kategorie a podobně.

### 2.2 Schvalovací postupy pro jednotlivé třídy dokumentů.

Každý řízený dokument má svůj život. Někdo jej vytvoří, někdo další jej zkontroluje, jiný jej schvaluje a podobně. Proces od vzniku dokumentu po uvedení do praxe je každé společnosti různě komplikovaný. Vždy ale potřebujete vědět, v jakém stavu přípravy se dokument zrovna nachází, kdo má tuto fázi na starosti a potřebujete zajistit, aby všichni účastníci procesu byli včas informováni o svém úkolu. Potřebujete zajistit i to, aby každý krok procesu mohl realizovat jen

určitý okruh lidí a aby existoval záznam o tom, co který pracovník schválil, kdy to udělal a případně s jakými připomínkami. Systém zajišťuje, aby se v procesu nevynechal žádný krok, aby bylo možno některé kroky zopakovat nebo aby se dal celý proces pozastavit, či vrátit na začátek.

### 2.3 Sledování úplné historie přezkoumávání dokumentů v čase.

Většinu řízených dokumentů je nutno v pravidelných intervalech přezkoumávat. Přezkoumání je těžký proces. Vlastně to znamená, že v nastavených intervalech dostane konkrétní pracovník za úkol daný dokument přezkoumat z pohledu aktuální správnosti, či z pohledu správnosti v nadcházejícím období. Systém vám zajistí, že se na žádný dokument nezapomene a že o každém přezkoumání bude proveden záznam.

### 2.4 Zajištění distribuce mezi pracovníky s možností záznamu o tom, že se pracovník seznámil s dokumentem.

Dokument vzniká vždy s nějakým konkrétním účelem. Typicky směrnice nebo metodický pokyn vzniká proto, aby popisovaly nějaká pravidla platná pro určitou skupinu pracovníků. Musíte proto zajistit, že se tito lidé o pravidlech dozvědí, a dokonce je žádoucí, aby existoval záznam, že s těmito pravidly byli seznámeni. Systém toto řeší pomocí distribučních seznamů spojených s daným dokumentem a třeba i množinou úkolů pro konkrétní pracovníky. Úkolem potom jednoduše zní „seznámit se s příslušným dokumentem“ a pokud pracovník potvrdí, že úkol splnil, dostáváte i záznam o tom, kdo, kdy a s čím byl obeznámen. Dokumenty je možno distribuovat i pomocí webových prohlížečů, takže uživatelům stačí k seznámení se s dokumentem i obyčejný chytrý telefon a nepotřebují být uživateli IS.

### 2.5 Sledování návrhu změn v dokumentech a řízené změnové řízení dokumentu.

Spisová služba pracuje principiálně s dvěma třídami dokumentů. Dokumenty odléhající změnám a dokumenty nepodléhající změnám. Rozdíl je zjevný. Mezi dokumenty, které nepodléhají změnám, patří korespondence, smlouvy, revize, zprávy, audity a podobně. Tyto dokumenty zůstanou beze změny v takové podobě, v jaké se staly platné. Druhou třídou, tedy dokumenty podléhající změnám jsou právě směrnice, metodické pokyny, vzory smluv, jiné vzory dokumentů, design manuály a podobně. U každého této třídy dokumentů se předpokládá, že při změně podmínek se bude muset i daný dokument změnit. Taková změna ale musí být řízeným procesem. Změna musí být něčím vyvolána, někdo ji musí navrhnout, někdo schválit a někdo distribuovat. O tomto procesu by měly existovat záznamy. Zároveň musí být možno podívat se na dřívější verze dokumentu. Musí být možno zjistit od kdy - do kdy platily, kdo kdy a proč tyto změny provedl, a kdo je schválil. Toto všechno systém zajišťuje s minimem byrokracie pro zaměstnance.

### 2.6 Vytváření úkolů spojených s konkrétním dokumentem.

Spisová služba může být poměrně rozmanitá a jakýkoliv dokument může v rámci zpracování znamenat vznik řady úkolů pro více lidí. Aplikace tuto potřebu řeší napojením standardních úkolů ke konkrétnímu dokumentu. Můžete tak například vytvořit zárodek budoucí směrnice a zadat několika kolegům úkoly, které mají splnit v souvislosti s daným dokumentem (někdo získá právní posouzení, někdo překlad do cizího jazyka atd...). Díky této vlastnosti můžete mít pod kontrolou i tyto jednoduché věci, které byste si museli poznamenávat někde mimo systém.

### 3. Řízení rizik, správa neshod a opatření

V souvislosti s agendou kolem GDPR budou organizace muset více dbát na řízení rizik. Tato agenda je přirozenou součástí jakékoliv podnikatelské činnosti, ale málo společností tuto agendu řídí systematicky. Myšlenka je přitom celkem prostá.

1. Celý proces začíná identifikací rizik (v našem případě to mohou být například všechna myslitelná rizika týkající úniku citlivých dat).
2. Druhým krokem je vyhodnocení těchto rizik. Rizika zařadíte do kategorií a rozhodnete o dalším zpracování. Rizika v kategorii „extrémní“ a „vysoké“ dostanou příznak „Navrhnout a realizovat opatření pro snížení rizika“
3. Třetím krokem tedy je „Návrh opatření pro snížení rizik“.
4. Dalším krokem je realizace opatření a následná vyhodnocení účinnosti opatření.

Nechtěnou událostí je stav, kdy se riziko stává skutečností. Těmto incidentům říkáme neshody. Neshody spouští další proces.

1. Neshodu je třeba identifikovat a zjistit její příčinu.
2. Je třeba navrhnout vypořádání neshody.
3. Jedním z možných vypořádání může být návrh opatření k tomu, aby se podobná neshoda znovu neopakovala (neboli „neshodu“ je nutno chápat jako určité projevené riziko a k vyřízení přistoupit opět systematicky.)

Je jedno, s jakým rizikem zrovna pracujete, ale je zřejmé že podobným myšlenkovým pochodem denně řešíte celou řadu rizik. Jen je možná nepojmenováváte, neřídíte a tím pádem některé chyby buď opakujete, nebo se jich znovu dopouští jiní kolegové, protože nemají zkušenost svých starších kolegů.

Systém Vision32 nabízí efektivní nástroj pro zpracování této agendy.

#### 3.1 Identifikace a vyhodnocení rizik

Agenda evidence rizik je nenáročná evidence obsahující jednoznačnou identifikaci, popis rizika a popis případných dopadů rizik. Zpracování této agendy je opět (jako i jiné agendy) napojeno na obecné workflow. Získáte tak plnou kontrolu nad stavem zpracování každého jednotlivého záznamu rizika a získáte nástroj na plánování úkolů s touto agendou spojených. Zároveň získáváte záznamy a důkazy o tom, že rizika byly identifikovány, posouzeny, kdy a jak.

#### 3.2 Návrh opatření

Součástí vypořádání některých rizik je návrh a realizace jednoho, či více opatření, které směřují k eliminaci, či zmírnění daného rizika. Každé opatření má detailní popis a přidělené pracovníky, kteří jsou za realizaci opatření odpovědní, termíny a úkoly. Součástí procesu tedy je i kontrola stavu realizace jednotlivých opatření.

#### 3.3 Vyhodnocení opatření

Vyhodnocení opatření je nedílnou součástí celého procesu. U každého opatření je nutno si na konci umět odpovědět, zdali opatření opravdu vedlo k „zmírnění rizika“. Opatření se stane buď neúčinné – pak je nutno hledat jiné opatření, nebo je účinné a je možno snížit stupeň rizika. V té

souvislosti je vhodné posoudit i to, zdali je opatření ještě vůbec nutné vzhledem k měnícím se externím vlivům.

### 3.4 Identifikace neshody

Pokud se stane jakýkoliv incident, můžete jej samozřejmě vyřešit s cílem minimalizovat ztráty, „potrestat viníky“ a celou záležitost uzavřít. Moudré to ale moc není. Systematický postup je takový, který vyvábí jakousi „knowledge base“ - databázi znalostí a zkušeností. Systém vám nabízí funkcionality pro zaznamenání a pojmenování incidentu, popsání příčin vzniku a nastavení požadavky na vyřešení. Rozumným požadavkem je vyřešit incident souborem opatření, které povedou k tomu, aby se podobný incident neopakoval. Agenda tedy opět pracuje (podobně jako v případě „rizik“ s evidencí nápravných či preventivních opatření). I zde vám systém nabízí plnou kontrolu nad rozdanými úkoly, řízení jednotlivých záznamů pomocí nástrojů workflow a trvalou kontrolu nad stavem řešení jednotlivých incidentů. Zároveň získáváte záznamy a důkazy o tom, že incident byl řešen, kdy a jak.