

SOCIĀLĀS APRŪPES BIROJA DOKUMENTU PĀRVALDĪBAS ORGANIZĀCIJA UN PROBLĒMAS *DOCUMENT MANAGEMENT OF THE SOCIAL WELFARE OFFICE AND PROBLEMS*

Anita Daugule

Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmija, anitadaugule@inbox.lv, Rēzekne, Latvija
Zinātniskais vadītājs: Aleksandrs Ivanovs, Dr.hist., viesprofesors

Abstract. *Document management organization in any company have to be able to store information, provide reports and information to controlling institutions, such as the State Revenue Service, the State Labour Inspectorate, judicial authorities, etc. In a private social services company especially important is information about the client, the services provided to him or her and what services one's need. It is very important to observe the requirements of the Personal Data Protection Law when storing and using information. The goal of social care office document management is to create a comprehensive, organized, voluminous information system in the company, which is able to ensure the collection, storage and use of documents in accordance with the specifics of the company's activities. The electronic document management system is designed to store and manage electronic documents. In a private social care company document management database will be developed based on the Unified Archives Information System (VVAIS). The electronic document database will ensure the automation of the document flow, the transparency of the process and enable to simplify the document flow of the entire company for the head of the social care company.*

Keywords: *document management, electronic documents database, personal data protection.*

Ievads

Uzņēmumi, iestādes un dažādas organizācijas ikdienas darbības procesā saņem un sagatavo lielu daudzumu dokumentu. Pēc dokumentu izmantošanas operatīvajā darbībā kārtējo jautājumu risināšanai tie kļūst par retrospektīvās informācijas glabātājiem, kura pēc kāda laika atkal var kļūt vajadzīga, un varētu teikt, ka tie kļūst par iestādes atmiņu. Daļa dokumentu ir ilgstoši glabājami iestādē, bet citi ir vairāk operatīvās darbības procesā izmantojami, un līdz ar to arī dokumentu darbības periods un glabāšanas laiks ir īstermiņa.

Lai šī informācija tiktu saglabāta un būtu pieejama tad, kad tā ir nepieciešama, ir svarīgi organizēt atbilstošu dokumentu pārvaldības procesu un arhivēšanu. Tā kā privātajā uzņēmējdarbībā dokumentu pārvaldības un arhīva darbu likumdošana reglamentē minimāli, tad par to ir jādomā pašam uzņēmumam.

Pētījuma mērķis ir izpētīt sociālās aprūpes biroja dokumentu pārvaldības organizācijas īpatnības un identificēt problēmas. Pētījuma uzdevumi:

1. Izpētīt dokumentu pārvaldību un arhivēšanu reglamentējošos normatīvos aktus Latvijā.
2. Analizēt Vienotās valsts arhīvu informācijas sistēmas (turpmāk - VVAIS) sniegtās iespējas, priekšrocības un nozīmi dokumentu saglabāšanā.
3. Definēt iespējamās dokumentu pārvaldības organizācijas problēmas privātajā sociālās aprūpes uzņēmumā un piedāvāt to risinājuma iespējas.

Izmantotās pētījuma metodes – salīdzinošā jeb komparatīvā metode, aprakstošā metode, grafiskā metode.

Lai sasniegtu pētījuma mērķi, autore pētīja normatīvos aktus, teorētisko literatūru par dokumentu pārvaldību, analizēja Vienoto valsts arhīvu informācijas sistēmu, izmantojot prakses laikā Latvijas Nacionālā arhīva (turpmāk – LNA) Rēzeknes zonālajā valsts arhīvā (turpmāk – RZVA) iegūto informāciju un praktisko darba pieredzi sociālo pakalpojumu iestādēs.

Dokumentu pārvaldības organizācija privātajā uzņēmējdarbībā Latvijā

Latvijas dokumentu un arhīvu pārvaldības likumdošana ir balstīta uz rietumu praksi - tā ir reglamentēta būtiskākajos punktos, tomēr daļa interpretācijas paliek organizācijām pašām (*Kalve, 2013*).

Institūcijām pamatdokuments jeb “jumta likums” ir likums “Arhīvu likums” un tam pakārtotie Ministru kabineta noteikumi:

- 06.11.2012. noteikumi Nr. 747 – “Dokumentu un arhīvu pārvaldības noteikumi” (*Dokumentu un arhīvu pārvaldības noteikumi, 2012*);
- 06.11.2012. noteikumi Nr. 749 – “Kārtība, kādā nodod dokumentus pastāvīgā valsts glabāšanā Latvijas Nacionālajā arhīvā” (*Kārtība, kādā nodod dokumentus pastāvīgā valsts glabāšanā Latvijas Nacionālajā arhīvā, 2012*);
- 28.02.2012. noteikumi Nr. 143. – “Kārtība, kādā publiskos dokumentus pārvērš elektroniskā formā” (*Kārtība, kādā publiskos dokumentus pārvērš elektroniskā formā, 2012; Kalve, 2013*).

Nepieciešams uzsvērt, ka šo dokumentu nosacījumu ievērošana ir obligāta vienīgi valsts un pašvaldību institūcijām. Šie dokumenti nereglamentē dokumentu pārvaldību un arhivēšanu pārējo tipu organizācijās, taču var tikt izmantoti kā informācijas avots tiktāl, cik tas ir ērti (*Kalve, Platā, Robežniece, 2016*).

Visām organizācijām obligāti ir jāievēro arī likumā “Par grāmatvedību” noteiktie grāmatvedības dokumentu glabāšanas termiņi. Šis ir vienīgais visām organizācijām obligātais normatīvais akts, kurā ir norādes par arhivēšanu (*Kalve, 2013*).

Šobrīd Latvijā nav tāda normatīvā dokumenta, kas pieprasītu obligātu dokumentu un arhīva pārvaldības kārtības noteikšanu. Nepieciešamība pēc iekšēji reglamentētas dokumentu un arhīvu pārvaldības var būt iekšēji noteikta pašā privātajā organizācijā (*Stanka, 2018*)

Jēdziens “dokumentu pārvaldība” aptver visu organizācijā veidoto un saņemto dokumentu pilnvērtīgas izmantošanas nodrošināšanu (*Kalve, 2013*).

Privātajā sociālās aprūpes birojā, līdzīgi kā citās organizācijās, dokumentus var iedalīt divās lielās grupās – pārvaldes un speciālie dokumenti.

Pārvaldes jeb organizatoriskie dokumenti nosaka organizācijas statusu vai darbības kārtību, pasākuma norises kārtību, fiksē vai apkopo ar organizācijas darbību, pasākuma norisi un fiziskās personas darbību saistītos faktus, informāciju nodod citām personām, kā arī organizē publisko tiesību subjektu sadarbību ar citiem publisko tiesību subjektiem vai privātpersonām – rīkojuma dokumenti, sarakstes dokumenti, faktus fiksējošie dokumenti, personāla dokumenti.

Speciālie dokumenti ir dokumentu grupa, ar kuru palīdzību tiek īstenota organizācijas darbība dažādās tās darbības jomās., vispirms jau tie ir grāmatvedības, finanšu uzskaites un banku dokumenti, dažādi līgumi, statistikas un nodokļu pārskati, kartes, shēmas, grafiki u.tml (*Zemļanovs, Krasilnikova, 2013*).

Mūsdienu pasaule ir tendēta uz to, lai darbības būtu automatizētas, standartizētas, lai efekts tiktu sasniegts maksimāli ātri. Papīra dokumentu reģistri nespēj nodrošināt tās iespējas un ērtības, ko sniedz mūsdienu tehnoloģijas. Latvijas uzņēmēji piekrīt tam, ka sakārtoti dokumentu pārvaldības procesi dos priekšrocības un cels konkurētspēju pasaules mainīgajā tirgū. Elektronisko dokumentu pārvaldības sistēmas spēj aizvietot laikietilpīgo papīra dokumentu gatavošanas darbu, to iesniegšanu, tādā veidā samazinot laiku starp dokumenta iesniegšanas brīdi un izpildi (*Puksta, 2009*).

Vienotā valsts arhīvu informācijas sistēma

Vienotās valsts arhīvu informācijas sistēmas mērķis ir izveidot visaptverošu, apjomīgu informācijas sistēmu, kuras galvenie uzdevumi ir nodrošināt operatīvu arhīvos uzglabāto informācijas resursu pieejamību sabiedrībai, kā arī valsts un pašvaldību iestāžu dokumentu un datu (tai skaitā arī – elektronisko) uzkrāšanu un saglabāšanu, tādējādi garantējot valsts un tās iedzīvotāju interešu un pamattiesību aizsardzību, valsts un pašvaldības iestāžu darbības kontinuitāti un zinātniskās pētniecības attīstību. Būtiska loma VVAIS ir elektroniskās pārvaldes ieviešanā (*Kultūras informācijas sistēmu centrs, 2016*).

Vienotās valsts arhīvu informācijas sistēma aptver visu Latvijas valsts arhīvu iestāžu sistēmu, kas sastāv no Latvijas Nacionālā arhīva un tā struktūrvienībām (*Kultūras informācijas sistēmu centrs, 2016*).

Vienotās valsts arhīvu informācijas sistēma ir būtisks elements nozares attīstībai un ilgtspējai. Tā izveide un pilnveidošana nodrošinās elektroniski radīto dokumentu un valsts nozīmes informācijas sistēmu ilgtermiņa saglabāšanu un pieejamību nākotnē. VVAIS palīdz nodrošināt arhīvu pamatfunkciju realizāciju – dokumentu uzkrāšanu, saglabāšanu un pieejamību.

VVAIS mērķis ir palīdzēt nodrošināt arhīvu pamatfunkciju realizāciju – dokumentu uzkrāšanu, saglabāšanu un pieejamību (*Kultūras informācijas sistēmu centrs, 2016*).

VVAIS uzdevumi galvenokārt saistīti ar valsts un pašvaldību institūciju elektronisko dokumentu un datu saņemšanu, uzkrāšanu, saglabāšanu un apstrādi; valsts arhīvu informācijas resursu pieejamību sabiedrībai; arhīvu klientu – Latvijas un ārvalstu iedzīvotāju vajadzībām un dzīves situācijām pakārtotu jaunu e- pakalpojumu sniegšanu.

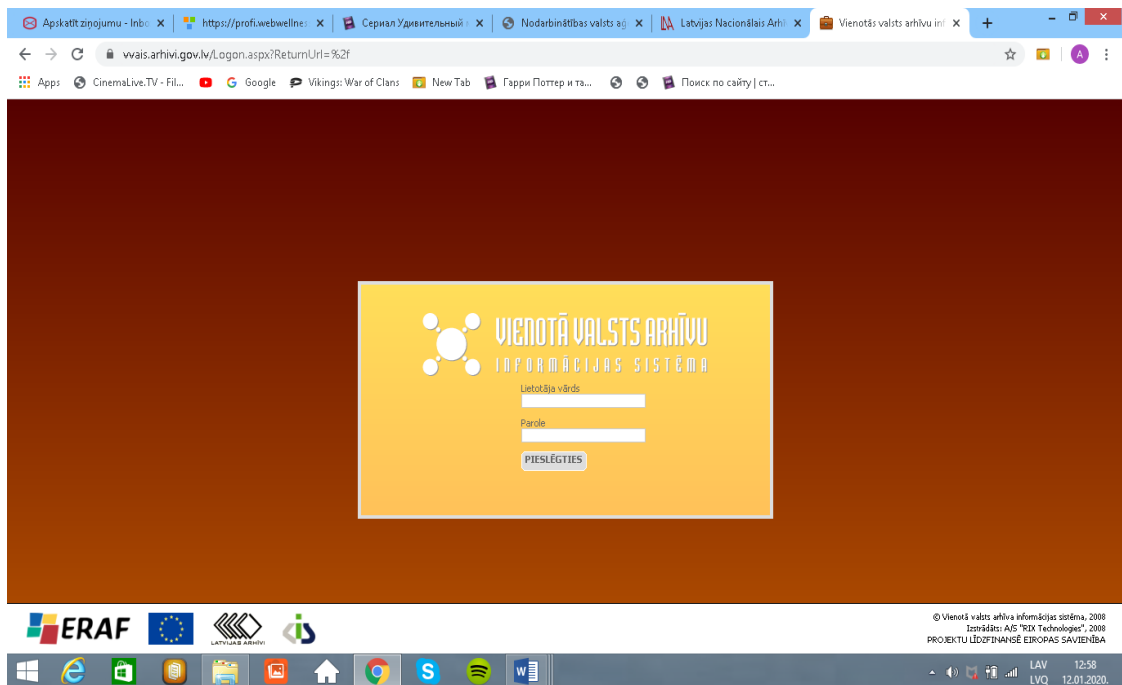
Ieguvumi no VVAIS:

- nodrošināta iespēja veidot jaunus e-pakalpojumus- e-pakalpojumi sabiedrībai un e-pakalpojumi iestādēm;
- nodrošināta un modernizēta arhīva pamatfunkciju veikšana aprakstu vienību shēmu veidošanu un šajās shēmās piederošu vienību aprakstošās informācijas uzkrāšanu, glabājamo vienību reģistrēšanu un plūsmas kontroli, institūciju elektronisko dokumentu un datu uzglabāšanu;
- nodrošināta iestāžu uzraudzība, izveidota vienota klientu, t. sk. pētnieku apkalpošana, nodrošināta arhīvu palīgfunkciju automatizācija, piemēram, lietvedība, uzdevumu un sēžu vadība, plānošana (*Kultūras informācijas sistēmu centrs, 2016*).

VVAIS sistēma sastāv no:

- publiski pieejamās daļas sistēmas, kas veicina publisko pakalpojumu pieejamību un arhīvos uzglabātās informācijas pieejamību tiešsaistē pētniecībai un komercdarbībai;
- iekšējās sistēmas, kas nodrošina arhīva pamatfunkciju veikšanu (*Kultūras informācijas sistēmu centrs, 2016*).

VVAIS autorizācijas logs redzams 1.attēlā. Lai piekļūtu sistēmai, ir jāievada lietotājvārds un parole.



1.attēls VVAIS autorizācijas logs (Puksta, 2010)

VVAIS sistēmas lietotāji var būt ikviens interesents, valsts un pašvaldību iestāžu darbinieki, klienti.

Dokumentu pārvaldības organizācijas problēmas privātajā sociālās aprūpes uzņēmumā

Sociālā darbinieka skatījums uz klientu veidojas no saņemtās sociālās informācijas par klientu, piemēram, viņa problēmu, situāciju, vidi utt. Ar sociālo informāciju par klienta situāciju tiek saprasta informācija un fakti, kas nepieciešami sociālajam darbiniekam, lai efektīvi palīdzētu klientam risināt viņa problēmu (*Reinikova, Saleniece, 2009*).

Privātās prakses, komerciālo principu ienākšana sociālo pakalpojumu sektorā saistāma ar pakalpojumu specializāciju, darbības efektivitātes paaugstināšanu, alternatīvu pakalpojumu formu ieviešanu, kā arī pakalpojumu izmaksu precīzu aprēķināšanu un dažādu samaksas modeļu ieviešanu, ar dažādu finansējuma avotu meklēšanu un tiešu peļņas gūšanu no sniegtajiem pakalpojumiem.

Privātais sociālās aprūpes birojs, kura dokumentu pārvaldības sistēmu apskata autore, piedāvās šādu pakalpojumu veidus: diennakts aprūpe, palīdzība ikdienas aktivitātēs, transporta pakalpojumi, brīvā laika pavadīšana. Biroja klienti jeb mērķa grupa būs pensijas vecuma cilvēki, kuri nesaņem pašvaldības aprūpes mājas biroja pakalpojumus, kuriem ir apgādnieki, bet dažādu objektīvu vai subjektīvu iemeslu dēļ no viņiem nesaņem aprūpi.

Privātajā sociālās aprūpes uzņēmumā dokumentu pārvaldības sistēma tiks izstrādāta, par paraugu ņemot Vienotās valsts arhīvu informācijas sistēmu (VVAIS). Dokumentu pārvaldības sistēma privātajā aprūpes birojā būs iekšēja, tikai šai organizācijai paredzēta.

Sociālās aprūpes biroja dokumentu pārvaldības galvenie uzdevumi: dokumentu sagatavošana un noformēšana atbilstoši pastāvošajām prasībām, dokumentu reģistrēšana, dokumentu aprites nodrošināšana, dokumentos norādīto izpildes termiņu ievērošanas kontrole, dokumentu saglabāšana.

Sociālās aprūpes birojā uzņēmuma dokumentu pārvaldības sistēma sastāvēs no vairākām galvenajām sadaļām: uzņēmuma pamatdokumenti (statūti, dibināšanas līgumi utml.),

organizatoriskie dokumenti (līgumi, rīkojumi u.tml.), personāla dokumenti, grāmatvedības dokumenti, sarakstes dokumenti, klientu informācijas datubāze.

Privātajā sociālās aprūpes uzņēmumā ļoti svarīgi ir ievērot personas datu apstrādes un aizsardzības prasības, jo notiek darbs ar klientiem, tiek uzglabāti un apstrādāti klientu dati un informācija par viņiem, līdz ar to papildus uzmanība jāpievērš privātuma politikai. Privātuma politika ir iekšējais dokuments, kura mērķis ir sniegt datu subjektam informāciju par personas datu apstrādes tiesiskajiem un faktiskajiem apstākļiem, informāciju par personas datu apstrādes nolūku, apjomu, aizsardzību, kā arī citu informāciju par veicamo personas datu apstrādi (*Valsts sociālās aprūpes centrs "Rīga", 2010*).

Darbā ar sociālās aprūpes biroja klientiem dokumenti, kuros tiek ievākti personas dati:

- 1) iesniegums no klienta, kurā norāda problēmu un tās vēlamo risinājumu;
- 2) līgums par pakalpojumu sniegšanu;
- 3) citi dokumenti atbilstoši attiecīgā sociālā pakalpojuma veidam.

Klientu personas datu apstrādes nolūki sociālās aprūpes birojā ir sociālās aprūpes pakalpojuma nodrošināšana, tai skaitā ikdienas aprūpes palīdzības sniegšana, klientu nogādāšana pie speciālistiem ar biroja transportu, veselības datu glabāšana, u.c.

Aprūpes biroja dokumentu pārvaldības datubāze tiks veidota, lai sniegtu uzņēmumam tādas priekšrocības kā iespēju to pilnvērtīgi izmantot ikdienā klientu apkalpošanā, lai īstenotu individuālu pieeju katram klientam, jo tiek fiksēta ne tikai objektīvā informācija (vecums, adrese, u.c.), bet arī darbinieku novērojumi, klientu atsauksmes u.tml. Plašas specifiskās informācijas apkopojuma iespējas – var ievadīt ļoti daudz informācijas, nav ierobežojumu no sistēmas viedokļa, var pievienot failus pielikumā. Datubāzei jābūt ērti lietojamai un vizuāli pievilcīgai.

Tomēr jaunās sistēmas izveides un aprobācijas procesā var rasties arī nepilnības jeb trūkumi, kas galvenokārt saistīta ar to, ka informācija var tikt izmantota tikai aprūpes biroja vajadzībām, nodrošinot pakalpojumu sniegšanas procesu. Līdz ar to nepieciešams izsvērt finansiālos ieguldījumus salīdzinājumā ar datubāzes sniegtajām iespējām

Secinājumi

Dokumentu pārvaldību ir nepieciešams organizēt ne tikai, lai tā atbilstu likumdošanas izvirzītajiem noteikumiem, bet sniegtu ieguldījumu arī uzņēmuma saimnieciskās darbības norisē un attīstībā.

Mūsdienu pasaule pieprasa to, lai daudzas darbības uzņēmumos būtu automatizētas, standartizētas, lai tās notiktu maksimāli ātri. Tas attiecas arī uz dokumentu pārvaldību, un papīra dokuments zaudē pamazām savu nozīmi, salīdzinot ar moderno tehnoloģiju nozīmi.

Veidojot dokumentu pārvaldības sistēmu privātajā sociālās aprūpes birojā, jāņem vērā uzņēmuma lielumu, darbības mērogu, pakalpojumu klāstu, kā arī finansiālos aspektus un ieguvumus.

Privātajā sociālās aprūpes uzņēmumā ļoti svarīgi ir ievērot personas datu apstrādes un datu glabāšanas prasības, jo notiek darbs ar klientiem, nepieciešams izstrādāt un ievērot privātuma politiku.

Privātajā sociālās aprūpes uzņēmumā veidojamajai dokumentu pārvaldības sistēmai jābūt kā atbalstam uzņēmuma klientu apkalpošanas un pakalpojumu pārdošanas procesā.

Izmantotu avotu un literatūras saraksts

1. *Arhīvu likums* (11.02.2010). LR likums ar groz. līdz 03.10.2019. <https://likumi.lv/doc.php?id=205971>, sk. 27.04.2020.

2. *Dokumentu un arhīvu pārvaldības noteikumi* (06.11.2012.). LR Ministru kabineta noteikumi Nr. 748. <http://m.likumi.lv/doc.php?id=252615>, sk. 27.04.2020.
3. *Kārtība, kādā nodod dokumentus pastāvīgā valsts glabāšanā Latvijas Nacionālajā arhīvā* (06.11.2012.). LR Ministru kabineta noteikumi Nr.749. <https://likumi.lv/ta/id/252616-kartiba-kada-nodod-dokumentus-pastaviga-valsts-glabasana-latvijas-nacionalaja-arhiva>, sk. 27.04.2020.
4. *Kārtība, kādā publiskos dokumentus pārvērš elektroniskā formā* (28.02.2012.). LR Ministru kabineta noteikumi Nr. 143. <http://m.likumi.lv/doc.php?id=244725>, sk. 27.04.2020.
5. Kalve, I. (2013). *Dokumentu pārvaldība no A līdz Z*. Rīga: SIA “Biznesa augstskola Turība”. 316 lpp.
6. Kalve, I., Platā, K., Robežniece, I. (2016). *Dokumentu un biroju pārvaldības rokasgrāmata*. <https://www.dbhub.lv/dokumentu-un-biroju-parvaldibas-rokasgramata>, sk. 27.04.2020.
7. Kultūras informācijas sistēmu centrs (2016). *Informācijas sistēmas “Vienotā valsts arhīvu informācijas sistēma” lietošanas noteikumi*. https://www.arhivi.gov.lv/files/files/leksejie%20normativie%20akti/VVAIS_Lietosanas_noteikumi.pdf, sk. 28.04.2020.
8. Puksta, K. (2010) Electronic Documents Management System’s Problems and Specifics in the Private Sector. *Technologies of Computer Control*, 42, pp.106-110.
9. Reinikova, T., Saleniece, I. (2009). Trešā sektora sociālais pienesums. *Sociālais darbinieks*, 32, 13.-22.lpp.
10. Stanka, I. (2018). Privāto arhīvu dokumentu un arhīvu pārvaldības problēmas. *Indivīds. Sabiedrība. Valsts. Starptautiskās studentu un docētāju zinātniski praktiskās konferences rakstu krājums*, 300.-304.lpp. <http://journals.rta.lv/index.php/ISS/article/view/3001/2907>, sk. 28.04.2020.
11. Valsts sociālās aprūpes centra “Rīga” (2010). *Privātuma politika*. www.vsacriga.gov.lv, sk. 28.04.2020.
12. Zemļanovs, V., Krasļņnikova, I. (2013). *Sekretāra darbs firmas pārvaldes sistēmā*. Rīga: Info Tilts. 148 lpp.

Summary

Document management needs to be organized not only to meet legislation requirements, but also facilitate development of the company's business. Modern world requires that many activities in companies are automated, standardized so that they happen as quickly as possible. This also applies to document management, and the paper documents are gradually losing its relevance compared to modern technology. The size of the company, the scale of its activities, the range of services, as well as the financial aspects and benefits should be taken into account when designing a document management system in a private social care office. In a private social care company, it is very important to meet the requirements of personal data processing and data storage, it is necessary to develop and observe a privacy policy. In a private social care company, the document management system has to be set up so that it supports the customer service and sales process.