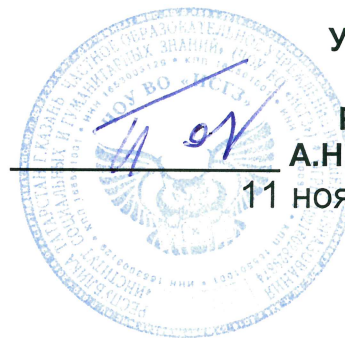




УТВЕРЖДАЮ

**Ректор ИСГЗ
А.Н. Пономарев**

11 ноября 2021 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Управление документами

СТО СМК 4.2.01-11

Выпуск 2

**Стандарт
соответствует требованиям
ИСО 9001:2008**

**Первый проректор – проректор
по учебной работе и контролю
качества образования**

**Н.Т. Димитриева
6 октября 2021 г.**

Казань, 2021

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Ректором ИСГЗ 11 ноября 2021 г.

3 Стандарт соответствует требованиям ИСО 9001:2008 и СТО СМК 4.2.01-11.

Содержание

1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения, обозначения и сокращения	5
4 Общие положения	7
4.1 Структура документации СМК	7
4.2 Статус и порядок утверждения документов	10
4.3 Общие требования к организации работ по созданию документов СМК	10
4.4 Общие требования к изложению и оформлению документов СМК	13
4.5 Управление документами первого уровня	15
4.6 Управление документами второго уровня	16
4.7 Управление документами третьего уровня	18
4.8 Управление документами четвертого уровня	19
4.9 Управление документами пятого (базового) уровня	19
5 Порядок выполнения процесса "Управление документами"	20
5.1 Структурный модуль и общие сведения о процессе	21
5.2 Диаграмма процесса "Управление документами"	24
6 Ответственность	32
Список использованных источников	32
Приложение А Форма вертикальных листов СТО СМК	33
Приложение Б Форма горизонтальных листов СТО СМК	34
Приложение В Форма перечня НД внешнего происхождения	35
Приложение Г Форма первого листа изменения к СТО СМК	36
Приложение Д Форма листа регистрации рассылки	37
Приложение Е Порядок выполнения подпроцесса по управлению НД внешнего происхождения	38
Приложение Ж Форма ведения Журнала регистрации НД внешнего происхождения	39
Лист регистрации изменений	40

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт является нормативным документом, устанавливающим общие положения по структуре документов СМК и управлению ими в соответствии с требованиями ИСО 9001, п. 4.2.

1.2 Настоящий стандарт предназначен для разработчиков и пользователей документов СМК.

1.3 Настоящий стандарт обязателен к применению всеми структурными подразделениями ЧОУ ВО ИСГЗ.

2 Нормативные ссылки

Настоящий стандарт разработан с учетом требований и рекомендаций следующих нормативных документов:

ИСО 9000:2005. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ИСО 9001:2008. Системы менеджмента качества. Требования.

ИСО 10005:1995. Менеджмент качества – Руководящие указания по программам качества.

ИСО/ТО 10013:2001. Рекомендации по документированию систем менеджмента качества.

ИСО 15489-1:2001. Информация и документация. Управление записями. Часть 1. Общие требования.

ГОСТ Р 1.5-2004. ГСС РФ. Стандарты. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению.

ГОСТ Р 6.30-2003. УСД. Унифицированная система организационно – распорядительной документации. Требования к оформлению документов.

СТО СМК 4.2.02-11. Стандарт организации. Система менеджмента качества. Управление записями.

СТО СМК 7.5.01-08. Стандарт организации. Система менеджмента качества. Управление учебной деятельностью.

СТО СМК 8.2.01-11. Стандарт организации. Система менеджмента качества. Внутренние аудиты.

СТО СМК 8.5.01-11. Стандарт организации. Система менеджмента качества. Улучшение. Управление корректирующими действиями

СТО СМК 8.5.02-11. Стандарт организации. Система менеджмента качества. Улучшение. Управление предупреждающими действиями

МИ СМК 4.2.01-08. Система менеджмента качества. Методическая инструкция. Общие требования к построению, содержанию, оформлению и управлению Положением о структурном подразделении и Должностной инструкцией.

3 Термины, определения, обозначения и сокращения

В настоящем СТО СМК использованы термины и определения по ИСО 9000, а также термины, введенные ИСГЗ:

Документированная процедура управления - документ, устанавливающий единый для всей организации порядок выполнения процессов СМК в соответствии с требованиями ИСО 9001 и организации, полномочия и ответственность должностных лиц за выполняемую деятельность, определяющую информационные потоки при взаимодействии участников соответствующих процессов. Кроме того, в ДПУ описано в каких документах и кем ведутся записи, документально подтверждающие факты выполнения установленных требований.

Единая система электронного документооборота - организационно-техническая система, представляющая собой совокупность программного, информационного и аппаратного обеспечения, реализующая хранение и обращение электронных документов.

Статус – положение, состояние кого - или чего-либо.

Цикл Шухарта-Деминга "PDCA" - ("планируй - делай - проверяй – корректируй").

Первый этап "Планируй" включает формулировки целей и задач, выявление ключевых параметров для достижения успеха, план разработки, выбор проекта документа и создание команды.

Второй этап "Делай" включает обучение и выполнение запланированной работы.

Третий этап "Проверяй" предусматривает анализ выполненной работы, анализ ее результативности и корректировку для исправления и улучшения.

Четвертый этап "Корректируй" предполагает стандартизацию пересмотренного проекта, его внедрение и его совершенствование, оценку удовлетворенности потребителей.

В настоящем СТО СМК используются следующие сокращения:

ДБУ – документация базового (пятого) уровня;

ДПУ – документированная процедура управления;

И – инструкция;

ИУС – информационный указатель стандартов;

КД – корректирующие действия;

МИ – методическая инструкция;

ОМКО – отдел мониторинга качества образования.

ПД – предупреждающие действия;

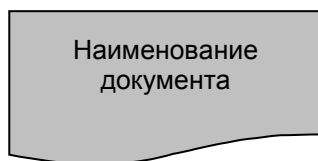
РИ – рабочая инструкция;

РК – руководство по качеству;

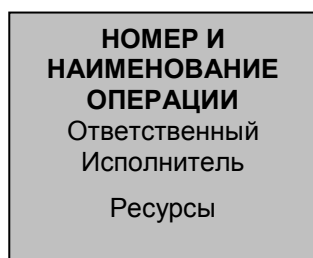
СМК – система менеджмента качества;

СТО – стандарт организации.

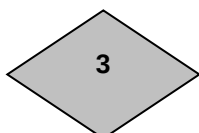
Используемые обозначения:



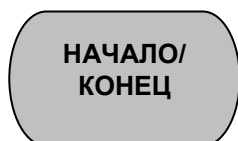
- Документ или документы. Символ отображает данные, представленные на носителе в удобочитаемой форме;



- Операция процесса. Символ отображает совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующую входы в выходы в рамках операции процесса с указанием ответственного, исполнителей и ресурсов. Наименование операции пишется прописными буквами;



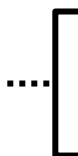
- Принятие решения. Символ отображает решение с возможным альтернативным развитием событий (например, да/нет). В центре символа – номер операции;



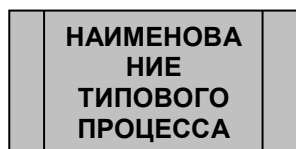
- Начало или конец процесса. Символ отображает вход из внешней среды или выход во внешнюю среду;



- Стрелка. Отображает переход от одной операции к другой (направление процесса);



- Комментарий. Символ используют для добавления пояснений, особых требований к операции (операциям) или к выходным данным;



- Типовой процесс. Символ отображает типовой или описанный в каком-либо документе СМК процесс. При этом в комментарии должна быть дана ссылка на этот документ.

4 Общие положения

Документация СМК дает возможность передать смысл и последовательность действий. Ее применение способствует достижению соответствия требованиям потребителей и улучшению качества, обеспечению подготовки кадров, идентификации и прослеживаемости, получению объективных доказательств при оценке результативности СМК.

Каждому из видов менеджмента в области качества по ИСО 9000, то есть планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, подтверждение и улучшение качества соответствуют свои документы.

В университете используются бумажный документооборот.

4.1 Структура документации СМК

Структура документации СМК состоит из 5 уровней: первый, второй, третий, четвертый и пятый (или базовый). Структура документации представлена на рисунке 1.

4.1.1 Документация по управлению качеством со стороны руководства и персонала соответственно занимает в этой структуре два первых уровня (см. рисунок 1). Это:

Первый уровень

- политика и цели руководства ИСГЗ в области качества;
- руководство по качеству;

Второй уровень

- документированные процедуры управления процессами СМК ИСГЗ, подразделения, отдельного исполнителя.

Создание и применение документированных процедур управления (стандарты организации и инструкции СМК) позволяет на всех уровнях управления ИСГЗ:

- распределять полномочия и ответственность;
- устанавливать порядок и взаимодействие должностных лиц и подразделений;
- осуществлять управление материальными и информационными потоками при выполнении процессов.

Вся эта деятельность осуществляется в соответствии с установленными требованиями в СМК.

ДПУ могут быть нескольких видов:

- обязательные ДПУ по ИСО 9001;
- ДПУ, необходимые вузу (СТО СМК, Положение об определенном виде деятельности, МИ СМК и И СМК).

Документы *первого уровня* дают ответы на следующие вопросы: какие цели в области качества ставит руководство ИСГЗ; какие задачи при этом надо решить и каким образом управляется деятельность для достижения поставленных целей.

Документы *второго уровня* дают ответы на вопросы: кто, где, в каком порядке, на основании каких документов-требований, при взаимодействии с кем, в течение какого времени выполняет требования СМК и как это документируется в рамках реализации Политики и Целей в области качества.

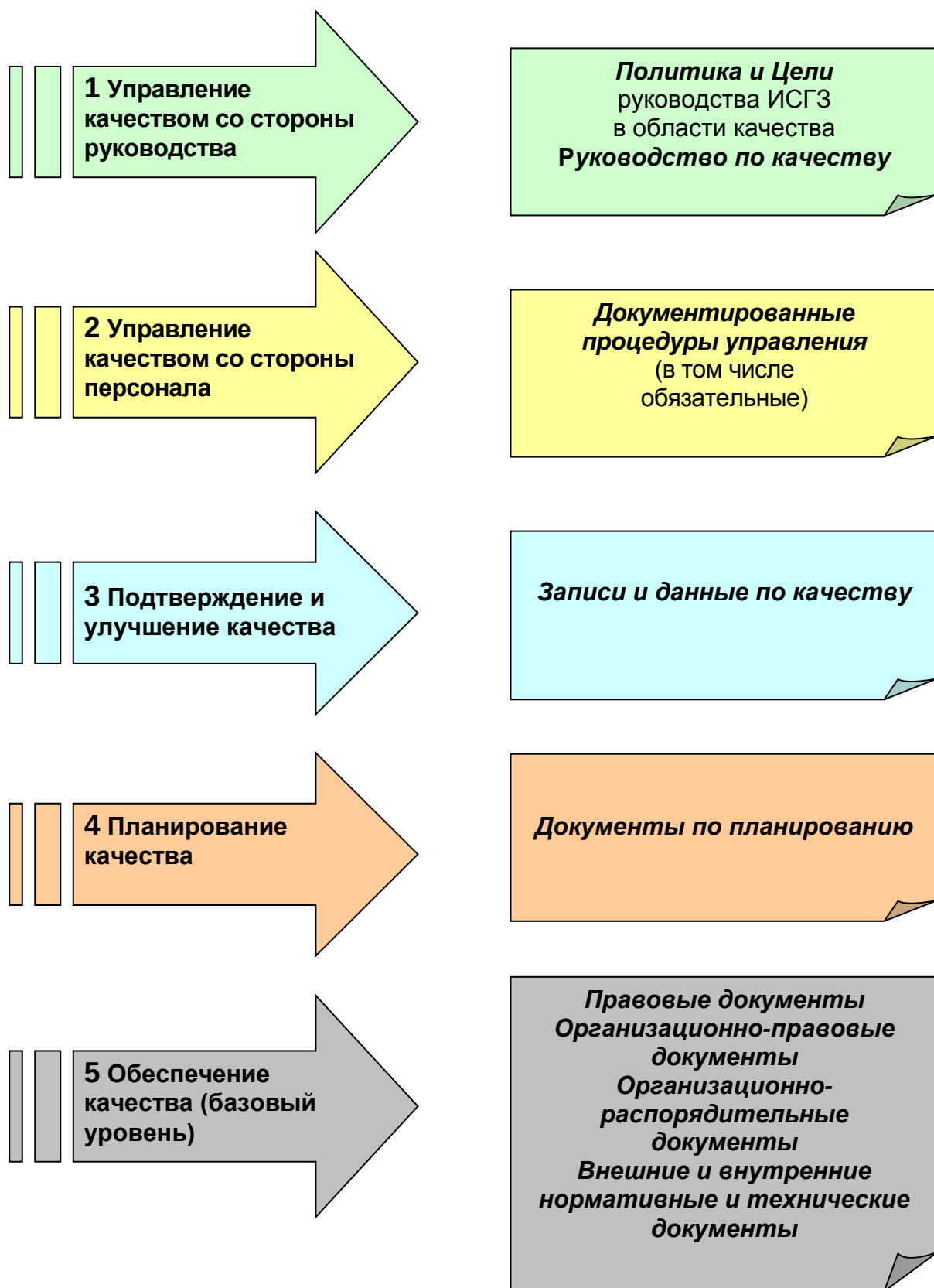


Рисунок 1 - Структура документации СМК ИСГЗ

4.1.2 Документы по подтверждению и улучшению качества (третий уровень) содержат оперативные отчетные сведения о качестве (какие-либо результаты или свидетельства осуществленной деятельности - записи и данные по качеству).

К ним относятся:

- унифицированные формы;
- ведомости, протоколы, акты, отчеты и т.п.;
- журналы (регистрационные и рабочие), зачетные книжки;
- дипломы, приложения к дипломам;
- результаты анализа СМК со стороны руководства;
- документы по улучшению качества: результаты выполнения КД и ПД;
- сертификаты и аттестаты аккредитации;
- дипломы ученых степеней и званий;
- перечни всех видов.

Документы третьего уровня дают ответы на следующие вопросы:

- как документировать фактическое выполнение работ в установленных формах;
- чем подтверждается факт выполнения работ в соответствии с требованиями

СМК;

- с каким качеством выполнены работы;
- каков статус объекта управления.

Управление записями и данными по качеству описано в СТО СМК 4.2.02.

4.1.3 Документы по планированию качества (четвертый уровень)

К ним относятся документы, устанавливающие требования к планированию деятельности организации, подразделений, отдельных исполнителей.

Документы по планированию качества в соответствии с установленными целями в области качества определяют необходимые действия, ответственность за выполнение действий, сроки и необходимые ресурсы.

К таким документам относятся планы: стратегические, тактические и оперативные.

Документы этого уровня дают ответы на следующие вопросы: кому и какие работы планируется провести на уровне вуза в целом, в каждом подразделении, а также каждому исполнителю для реализации Политики и Целей в области качества.

4.1.4 Документы по обеспечению качества (пятый уровень)

К ним относятся правовые, организационные (организационно – правовые и организационно-распорядительные) документы, нормативная и техническая документация внутреннего и внешнего происхождения.

Правовая документация:

- документы органов власти, контроля и надзора (в т.ч. в области качества);
- лицензии, свидетельства.

Организационно-правовая документация: Устав, организационная структура, штатное расписание, матрица полномочий и ответственности, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции и другие аналогичные документы ИСГЗ.

Организационно – распорядительная документация: приказы и распоряжения руководства; служебные записки; переписка с внешними организациями.

Внешняя нормативная и методическая документация:

- международные, региональные, национальные (зарубежных стран), межгосударственные, государственные стандарты России, государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования; нормативные документы Минобрнауки РФ;

- документы органов государственного управления, контроля и надзора;
- документация поставщиков и потребителей.

Внутренняя методическая и техническая документация:

- программы учебных дисциплин, практик;
- методические инструкции по видам образовательной деятельности;
- методические рекомендации по изучению учебных дисциплин;
- паспорта, инструкции по эксплуатации оборудования, установок и среды излучения в лабораториях.

Документы пятого уровня дают ответы на следующие вопросы:

- какие требования действующего законодательства и установленные нормы и правила необходимо выполнять при осуществлении образовательной деятельности;
- какие именно требования к продукции, процессам контроля и испытаний следует неукоснительно выполнять.

4.1.5 Основное требование к документам по планированию, управлению и обеспечению качества (первый, второй, четвертый и пятый уровни) – обеспечение их постоянной пригодности путем актуализации (своевременное внесение изменений).

К документам по подтверждению и улучшению качества (третий уровень) основное требование - сохранность данных для обеспечения прослеживаемости и доступа для последующего анализа (возможно статистической обработки).

4.2 Статус и уровень утверждения документов

Статус и уровень утверждения документа СМК определяются положением документа в иерархической структуре документации (см. рис. 1). Уровень утверждения документов СМК приведен в таблице 1.

4.3 Общие требования к организации работ по созданию документов СМК

4.3.1 При разработке документов СМК надо руководствоваться следующими принципами:

- оценить необходимость создания документированной процедуры управления. ДПУ должна быть разработана при наличии обязательных требований или возникшей производственной необходимости. В остальных случаях необходимо взвешенно оценить затраты, возможные ошибки и последствия, вызванные отсутствием документированной процедуры;
- документировать только то, что обеспечивает безусловное выполнение требований СМК при осуществлении процессов;
- вести необходимые записи и данные по качеству;
- излагать текст любого документа доступным для всех пользователей языком.

4.3.2 При разработке ДПУ любая работа (деятельность) рассматривается как процесс со своими входом и выходом.

4.3.3 Границы процесса следует точно установить, т.е. определить, какая информация служит сигналом к его началу, что необходимо для его выполнения, каков результат и какой информацией заканчивается процесс, а также кому, куда и в какой форме передается соответствующая выходная информация. Только в этом случае можно точно установить и описать переходы от одного процесса к другому и правильно организовать управление материальными и сопутствующими ему информационными потоками.

4.3.4 Каждый процесс следует разделить на отдельные операции со своими входами и выходами. При необходимости, если процесс состоит из большого количества операций, их объединяют в подпроцессы. Такие действия облегчают управление процессом.

Таблица 1 - Уровень утверждения документов СМК

Номер уровня и наименование документа (см. рисунок 1)	Должностное лицо
1 Концепция развития ИСГЗ, Политика и Цели руководства в области качества, Руководство по качеству	Ректор
2 СТО СМК, МИ СМК, И СМК, РИ СМК, обязательные к применению.	Ректор
3 Зачетные и экзаменационные ведомости. Акты	Уровень утверждения устанавливается по принадлежности
3 Отчеты о выполнении деятельности на всех уровнях управления вуза	Уровень утверждения устанавливается по принадлежности
3 Отчеты по результатам внутренних аудитов.	Начальник ОМКО
3 Протоколы заседаний по анализу результативности СМК высшим руководством.	И.о. первого проректора – проректора по учебной работе и контролю качества образования
3 Перечни всех видов.	Уровень утверждения устанавливается по принадлежности
4 Планы всех видов.	Уровень утверждения устанавливается по принадлежности
5 Организационная структура. Штатное расписание. Матрица полномочий и ответственности.	Ректор
5 Положения о структурных подразделениях. Должностные инструкции.	Руководитель подразделения или вышестоящие должностные лица
5 Организационная документация.	Уровень утверждения устанавливается по принадлежности
5 Внутренние нормативные, методические и технические документы.	Ректор, проректоры, деканы факультетов, заведующие кафедрами

4.3.5 Для разработки документов руководство ИСГЗ назначает руководителя разработки, устанавливает его полномочия и ответственность, а также обязанности (требуемые функции), в соответствии с составленным руководителем разработки планом, выделяет необходимые ресурсы.

Руководитель разработки подбирает команду разработчиков и распределяет их роли.

Члены команды:

- проходят обучение приемам и методам разработки документов. Программа, соответствующие ресурсы, форма и место обучения членов команды определяются руководством ИСГЗ по предложению И.о. первого проректора – проректора по учебной работе и контролю качества образования – ответственного представителя руководства по качеству и руководителя разработки;

- определяют границы процесса, т.е. устанавливают, какой процесс является предшествующим, а какой последующим. Определяют информационные и материальные потоки на входе и выходе процесса;

- приступают к разработке документа, используя цикл Шухарта – Деминга "PDCA";
- составляют структурный модуль и формулируют общие сведения о процессе.

4.3.6 Описание процесса

Описание процесса начинают с составления структурного модуля, где определяются входы и выходы рассматриваемого процесса, необходимые ресурсы и взаимодействие с другими процессами СМК. Кроме того, необходимо установить предшествующий и последующий процессы. Далее подготавливают общие сведения о процессе. Форма структурного модуля и таблица общих сведений о процессе приведены в п. 5.1 по процессу «Управление документами СМК» настоящего СТО.

Составление таких сведений по каждому процессу СМК необходимо для определения их взаимодействия и последовательности в рамках системы и дает наглядное представление о ней как едином целом.

Затем приступают к составлению перечня операций процесса, что будет основой для диаграммы процесса.

Далее определяют критические операции. Критическими являются такие операции, которые требуют принятия решения. В результате возникает альтернатива (да/нет), а события начинают развиваться по двум (или нескольким) направлениям. Поэтому очень важно принять правильное решение именно на этом этапе.

После этого, используя символы, приведенные в разделе 3, составляют диаграмму процесса в соответствии с требованиями и рекомендациями настоящего документа. При этом каждой операции должны соответствовать свои входы и выходы.

Исключение составляют критические операции. При этом сама операция не содержит выхода, но рядом со знаком, следующим сразу за критической операцией и обозначающим принятие решения, должны находиться два выхода. Один должен соответствовать решению «Нет», другой – «Да». Кроме того, при знаке «Принятие решения» не обозначаются входные данные. Возможны случаи, когда выходов может быть более двух.

В некоторых случаях, например, когда какое-либо действие является другим известным и документированным процессом/ подпроцессом, то в диаграмме дают ссылку в комментарии на соответствующий документ. При этом приводят соответствующее обозначение этого типового процесса (см. раздел 3) без подробной расшифровки.

Необходимо помнить: выходные данные каждой операции процесса являются входными данными для следующей операции или частью их. В том случае, когда некоторые входные данные являются результатом какого-либо другого процесса СМК, следует дать ссылку на соответствующие ДПУ в комментариях на диаграмме. Аналогичным образом поступают при комментировании выходных данных.

Если при составлении диаграммы входом последующей операции не является выход предыдущей, то это означает, что была пропущена какая-либо операция процесса или выход какой-либо операции был получен ранее.

Особенно необходим комментарий, содержащий сведения об определяющих параметрах качества операции и дополнительные требования к выходным данным.

После составления диаграммы ее необходимо критически рассмотреть, чтобы убедиться в том, что процесс не имеет тупиков.

В разделе 5 приведена диаграмма процесса "Управление документами СМК" настоящего СТО СМК, в которой описан жизненный цикл документа от "Определения потребности в разработке" до "Аннулирования". Этот процесс состоит из 5 подпроцессов и 44 операций. Приведенная диаграмма может быть использована как пример для составления диаграмм любого процесса.

4.3.7 Перед внедрением документов необходимо обучить пользователей работе по этим документам. Первичное обучение уполномоченных по качеству подразделений проводят члены команды разработчиков. Вторичное обучение проводят уполномоченные по качеству в своих подразделениях. Факт проведения обучения регистрируется в протоколе в соответствии с требованиями СТО СМК 4.2.02.

4.4 Общие требования к изложению и оформлению документов СМК

4.4.1 При изложении документированных процедур управления необходимо показать, что и как делается для реализации Политики и Целей в области качества и как именно выполняются требования СМК.

4.4.2 Документированные процедуры управления (см. рис. 1 документы второго уровня в структуре документации СМК) не содержат технических подробностей. Это документы по управлению.

4.4.3 В ДПУ разработчикам следует описать, как осуществляется управление процессами с учетом требований СМК.

4.4.4 Степень детализации при описании процессов в документах СМК увеличивается при переходе с верхних иерархических уровней на нижние (см. рис.1).

4.4.5 Для облегчения пользования документами СМК необходимо провести унификацию форм документов, то есть обеспечить их единообразные структуру, изложение и оформление. Такой подход способствует единому пониманию документов СМК всеми пользователями и аудиторами при проведении внутренних и внешних аудитов СМК.

4.4.6 При изложении документов СМК необходимо соблюдать следующие требования:

- четкость и логическую последовательность;
- краткость и точность формулировок, исключающих возможность неоднозначного толкования;
- использование стандартизированной терминологии;
- использование терминологии, принятой в организации, только при ее отсутствии в нормативных документах внешнего происхождения.

4.4.7 Правила оформления документированных процедур управления

Правила оформления ДПУ в основном соответствуют требованиям ГОСТ Р 1.5.

Каждая страница документа должна быть идентифицирована, то есть содержать следующую информацию: логотип и наименование организации, наименование документа и его обозначение (шифр), номера выпуска и экземпляра, номер листа и общее число листов; сведения о внесении изменений (см. колонтитул настоящего документа).

Повреждения листов, помарки и исправления в тексте не допускаются.

Текст документа печатают на одной стороне листа формата А4 через один интервал. Высота букв и цифр должна быть не менее размера 12 шрифта (1,8 мм). В таблицах допускается использование 10 шрифта. Используемые шрифты: Arial.

Текст следует выполнять, соблюдая следующие размеры полей: левое – 20 мм, правое, верхнее и нижнее – не менее 10 мм при вертикальном расположении текста; верхнее – 20 мм, правое, левое и нижнее – не менее 10 мм при горизонтальном расположении текста.

Абзацный отступ должен быть не менее пяти знаков (15 мм).

4.4.8. Текст документа следует делить на разделы, подразделы и пункты.

Разделы, подразделы, пункты следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа.

Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста.

Пример — 1, 2, 3 и т.д.

Номер подраздела включает номер раздела и порядковый номер подраздела, разделенные точкой.

Пример — 1.1; 1.2; 1.3 и т.д.

Номер пункта включает номер раздела, подраздела, и порядковый номер пункта, разделенные точкой.

Пример — 1.1.1; 1.1.2; 1.1.3 и т.д.

4.4.9 Заголовки разделов, подразделов, таблиц и рисунков должны соответствовать их содержанию.

Заголовки разделов, подразделов и пунктов следует печатать, начиная с номера, с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая.

Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Заголовки разделов и подразделов следует выделять шрифтом.

Не допускается делать переносы внутри слов в заголовках (в т.ч. в заголовках таблиц и рисунков).

Расстояние между заголовком раздела, подраздела, последующим и предыдущим текстом, а также между идущими подряд заголовками раздела и подраздела должно быть равно двум межстрочным интервалам.

Расстояние между строками заголовка принимают таким, как в тексте.

Примером оформления таблицы может служить таблица 1 настоящего документа.

Примерами оформления рисунков могут служить рисунки 1 и 2 настоящего документа. Примером оформления заголовков может служить соответствующий материал настоящего стандарта.

4.4.10 Унифицированные формы горизонтальных и вертикальных листов, используемых для документов СМК ИСГЗ, приведены в Приложениях А и Б.

4.4.11 Переплет документа СМК следует выполнять таким образом, чтобы иметь возможность легко проводить замену страниц документа при внесении оформленных изменений.

4.4.12 Необходимость переиздания документа СМК после внесения изменений определяет менеджер по качеству. Оптимальное количество изменений, после которого необходимо переиздать документ, обычно составляет не менее 5.

4.4.13 Разработка изменений к документу и его пересмотр осуществляются в рамках процесса улучшения СМК. Пересмотр документа проводит команда-разработчик на основании результатов анализа выполняемых процессов и выявленных несоответствий.

4.5 Управление документами первого уровня

4.5.1 К документам первого уровня относятся: Программа развития ИСГЗ на 2011-2015 гг., Политика руководства в области качества, Цели в области качества и Руководство по качеству.

4.5.2 Политика в области качества оформляется как в виде отдельного документа, так и в обязательном порядке включается в "Руководство по качеству".

4.5.3 Управление Программой развития, Политикой и Целями ИСГЗ в области качества.

И.о. первого проректора – проректора по учебной работе и контролю качества образования готовит проекты очередных версий этих документов с привлечением компетентных специалистов из различных подразделений. При этом учитываются стратегические цели и задачи Министерства образования и науки РФ, Рособнадзора. При этом последовательность разработки документов следующая: Программа развития ИСГЗ – Политика – Цели.

Проекты документов обсуждаются в подразделениях ИСГЗ, на Совете по качеству и Ученом Совете Университета.

Замечания и предложения по проектам документов поступают в ОМКО, в котором под руководством И.о. первого проректора – проректора по учебной работе и контролю качества образования проводится их анализ и обобщение.

Затем уточненный проект документов передается ректору, который их рассматривает, уточняет и утверждает как обязательства руководства вуза в области качества.

Утвержденные документы тиражируются и рассылаются работником ОМКО во все подразделения ИСГЗ.

Одновременно осуществляется кампания по разъяснению Политики и Целей в подразделениях с регистрацией в виде протокола.

Пересмотр Политики и Целей осуществляется в аналогичном порядке, но дополнительно используется информация, получаемая в ходе анализа СМК.

Текст действующей Политики и Целей вывешивается во всех основных помещениях ИСГЗ и своевременно заменяется при внесении изменений в Политику. Все предыдущие версии Политики хранятся у И.о. первого проректора – проректора по учебной работе и контролю качества образования.

4.5.4 Программа развития разрабатывается со сроком действия не менее 5 лет. При необходимости в нее вносятся изменения. При этом она заново утверждается ректором.

4.5.5 Срок действия Политики и Целей в области качества составляет не более 3 лет.

4.5.4 Процедура управления основным документом СМК – Руководством по качеству ИСГЗ – описана в самом Руководстве по качеству [1].

При разработке Руководства по качеству целесообразно пользоваться рекомендациями ИСО/ТО 10013.

4.5.5 Руководству по качеству присваивается обозначение (шифр), включающее: сокращенное название документа, порядковый номер и две последние цифры года выпуска: например, РК 01-07.

4.6 Управление документами второго уровня

4.6.1 Структура, изложение и обозначение

К документам второго уровня относятся документированные процедуры управления – это СТО СМК, Положения по видам деятельности, МИ СМК и И СМК.

Структурными элементами стандарта и инструкции являются:

- “Титульный лист”;
- “Наименование”;
- “Предисловие”;
- “Содержание” (если объем документа превышает 10 листов);
- “1 Область применения”;
- “2 Нормативные ссылки”;
- “3 Термины, определения, обозначения и сокращения”;
- “4 Общие положения”;
- “5 Порядок выполнения процесса”;
- “6 Ответственность”;
- “Список использованных источников”;
- “Приложения”;
- “Лист регистрации изменений”;

4.6.2 На титульном листе СТО СМК под колонтитулом в правом верхнем углу располагают утверждающую подпись, в правом нижнем углу располагают подпись менеджера по качеству, подтверждающую соответствие стандарта требованиям ГОСТ Р ИСО 9001.

Титульный лист документа оформляют аналогично титульному листу настоящего СТО СМК.

В наименование СТО СМК включают название соответствующего процесса СМК по ИСО 9001 и Перечню процессов организации (приведен в РК 01-11 [1]). В наименовании должны быть приведены необходимые и достаточные признаки, отличающие описываемый процесс и обеспечивать правильную классификацию стандарта для включения его в перечень нормативных документов СМК.

В наименовании СТО СМК не допускается использование нерасшифрованных сокращений слов (аббревиатур) или словосочетаний, (кроме общепринятых стандартизованных обозначений видов, типов, марок продукции), а также римские цифры, математические знаки, греческие буквы.

Аналогичные требования к Положениям по видам деятельности, МИ СМК и И СМК.

4.6.3 Предисловие оформляют аналогично предисловию настоящего СТО СМК и помещают на втором листе стандарта, указывая, впервые либо взамен какого документа выпускается. Там же, а также в нижнем колонтитуле указывают права собственности на документ.

Аналогичные требования к Положениям по видам деятельности, МИ СМК и И СМК.

4.6.4 Содержание включает порядковые номера и наименования разделов (при необходимости - подразделов), приложения с указанием их обозначений и заголовков. Обычно этот элемент включают в состав документа, если число листов его превышает 10.

Содержание к стандарту размещают после предисловия, начиная, как правило, с новой страницы. Слово "Содержание" записывают посередине строки с прописной буквы.

Аналогичные требования к Положениям по видам деятельности, МИ СМК и И СМК.

4.6.5 В разделе "1 Область применения" указывают:

- назначение СТО СМК;
- область применения с обязательным указанием всех подразделений-пользователей разрабатываемого стандарта.

Аналогичные требования к Положениям по видам деятельности, МИ СМК и И СМК.

4.6.6 В разделе "2 Нормативные ссылки" приводят перечень международных, национальных (зарубежных стран) и отечественных нормативных документов внешнего и внутреннего происхождения, с указанием обозначения, года издания, наименования.

В ссылках указываются только последнее действующее издание нормативного документа.

Аналогичные требования к Положениям по видам деятельности, МИ СМК и И СМК.

4.6.7 В разделе "3 Термины, определения, обозначения и сокращения" приводят ссылки на нормативные документы, регламентирующие приводимые термины и определения. По желанию разработчиков могут быть приведены сами стандартизованные термины и определения с обязательной ссылкой на соответствующий нормативный документ.

При отсутствии в нормативных документах внешнего происхождения допускается приведение терминов и определений, самостоятельно разработанных и используемых в ИСГЗ.

Термины, а также перечень обозначений и сокращений, используемых в документе, приводят в алфавитном порядке.

Аналогичные требования к Положениям по видам деятельности, МИ СМК и И СМК.

4.6.8 Назначение раздела "4 Общие положения" – помочь пользователям понять и усвоить требования СМК (требования ИСО 9001, других нормативных документов и дополнительные требования вуза), применительно к конкретной деятельности, порядок выполнения которой описывается в документе.

Аналогичные требования к Положениям по видам деятельности, МИ СМК и И СМК.

4.6.9 В разделе "5 Порядок выполнения процесса" в строгой логической последовательности описывают действия (операции), составляющие конкретный процесс. Он описывается в виде диаграммы (см. п. 4.3). Диаграмме должны предшествовать структурный модуль и общие сведения о процессе.

Также порядок действий может описываться в виде текста и таблицы. Пример такой таблицы приведен в приложении Е.

4.6.10 В разделе "6 Ответственность" следует указать должностные лица, ответственные за выполнение установленного в документе порядка и за контроль выполнения установленного в документе порядка. Как правило, это одно и то же лицо.

На этом же листе, аналогично разделу 6 настоящего документа, указываются разработчики и соисполнители данного стандарта, а также указываются должностные лица, с которыми он согласовывался (круг согласовывающих лиц определяется разработчиком) и подвергался экспертизе (тем или иным проверкам на адекватность выполнения установленным требованиям) со стороны сотрудников ОМКО.

Аналогичные требования к Положениям по видам деятельности, МИ СМК и И СМК.

4.6.11 В "Списке использованных источников" приводят перечень документов, на которые сделаны ссылки при изложении разрабатываемого документа. Номера ссылок на документы оформляют в квадратных скобках.

Аналогичные требования к Положениям по видам деятельности, МИ СМК и И СМК.

4.6.12 В "Приложении" приводятся, при необходимости, все упомянутые при изложении документа формы бланков и журналов, а также материалы, дополняющие положения документа.

Приложения могут быть обязательными и информационными.

После слова "Приложение" следует прописная буква, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, обозначающая его последовательность. Если в стандарте одно приложение, то оно обозначается "Приложение А".

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием вверху посередине строки слова "Приложение" и его обозначения, а под ним в скобках для обязательного приложения пишут слово "обязательное", а для информационного - "рекомендуемое" или "справочное". Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично тексту с прописной буквы отдельной строкой. Заголовок выделяют шрифтом.

Если приложение состоит из нескольких разделов, то их необходимо обозначать "Приложение А.1, Приложение А.2" и так далее, каждое со своим подзаголовком.

Приложения должны иметь общую с остальной частью стандарта сквозную нумерацию страниц.

Примером оформления приложений могут служить приложения настоящего документа.

Аналогичные требования к Положениям по видам деятельности, МИ СМК и И СМК.

4.6.13 "Лист регистрации изменений" оформляют по форме, которая аналогична форме, приведенной в настоящем документе. Важно доводить до сведения пользователей все изменения, внесенные в документ. Форма первого листа "Изменения к СТО СМК" приведена в Приложении Г.

Аналогичные требования к Положениям по видам деятельности, МИ СМК и И СМК.

4.6.14 "Лист регистрации рассылки" содержит перечень должностных лиц и структурных подразделений организации и количество рассылаемых учтенных экземпляров.

"Лист регистрации рассылки" не входит в состав документа, а прикладывается к его подлиннику и хранится вместе с ним в ОМКО.

Форма "Листа регистрации рассылки" аналогична форме, приведенной в Приложении Д.

Аналогичные требования к Положениям по видам деятельности, МИ СМК и И СМК.

4.6.15 Стандарту СМК присваивается обозначение (шифр), включающее номер соответствующего подраздела СМК по ИСО 9001 (шифр процесса), порядковый номер документа и две последние цифры года выпуска.

Например, для стандарта по управлению несоответствиями - "СТО СМК 8.3.01-06", для инструкции по управлению производственной средой – "И СМК 6.4.01-04".

4.6.16 Процесс управления документами второго уровня (СТО СМК, Положения по видам деятельности, МИ СМК и И СМК) описан в виде диаграммы и приведен в разделе 5.

4.7 Управление документами третьего уровня

4.7.1 Управление документами – записями и данными, подтверждающими факт выполнения работ, их качество и статус (процессов) и их улучшения, необходимо осуществлять в соответствии с СТО СМК 4.2.02 и рекомендациями ИСО 15489-1.

4.7.2 Управление перечнями

Особое место в документации занимают перечни всевозможных объектов СМК. Например, перечни персонала, структурных подразделений, зданий и сооружений, оборудования, разного рода документов и т.п.

Перечни упрощают и облегчают управление объектами, отражают их статус (т.е. их состояние в настоящее время). Поэтому к форме и содержанию перечней предъявляются требования, аналогичные требованиям, предъявляемым к документам СМК третьего уровня (п. 4.1.2). Они должны давать исчерпывающую информацию о статусе объекта СМК.

4.7.2.1 Перечень нормативной документации внешнего происхождения должен содержать следующие сведения:

- колонтитул с реквизитами ИСГЗ и перечня (Приложение В и, как пример, колонтитул настоящего документа);
- реквизиты должностных лиц (должность, подпись, расшифровку подписи – инициалы, фамилия) составивших и утвердивших перечень;
- наименование;
- под наименованием указывается дата составления (по состоянию на ...) и срок действия;
- собственно перечень документов, составленный в виде таблицы, которая содержит порядковый номер, обозначение, наименование и сведения об изменениях нормативного документа.

4.7.2.2 Периодичность пересмотра перечней устанавливается в каждом конкретном случае должностным лицом, утвердившим перечень.

4.8 Управление документами четвертого уровня

4.8.1 Планы и программы качества разрабатываются и управляются в соответствии с рекомендациями ИСО 10005. Аналогично разрабатываются и управляются комплексные планы развития организации, годовые и рабочие планы.

Каждый план работ должен содержать следующие графы:

- наименование работ;
- ответственный и исполнители работ;
- срок выполнения;
- ресурсы и/или трудоемкость;
- примечания (при необходимости).

Планы подписываются разработчиком, согласовываются со всеми заинтересованными лицами и утверждаются соответствующим должностным лицом.

4.8.2 Разработка и управление планами внутренних аудитов – в соответствии с СТО СМК 8.2.01, учебными планами, индивидуальными планами работы преподавателя – в СТО СМК 7.5.01.

4.9 Управление документами пятого (базового) уровня

4.9.1 Правила разработки ПСП и ДИ сформулированы в методической инструкции МИ СМК 4.2.01. На основании этой инструкции руководители структурных подразделений разрабатывают положения о структурных подразделениях и должностные инструкции подчиненных им сотрудников.

4.9.2 Организационно-распорядительные документы управляются в соответствии с требованиями [Инструкции по делопроизводству](#).

4.9.3 Состав процесса управления внутренними техническими документами соответствует п. 4.6 настоящего документа.

4.9.4 Управление НД внешнего происхождения

Так как подпроцесс управления внешней НД осуществляется независимо от основного процесса, то описание порядка действий этого подпроцесса приведено в Приложении Е в виде таблицы. Кроме того, это может служить образцом табличной формы описания порядка действий того или иного процесса.

Форма ведения Журнала регистрации НД внешнего происхождения приведена в Приложении Ж.

5 Порядок выполнения процесса "Управление документами СМК"

Ниже приведены структурный модуль (рисунок 2), общие сведения и диаграмма процесса управления документами СМК. Их формы могут использоваться в качестве образцов при составлении аналогичных данных, описывающих любые процессы в СМК.

Диаграмма этого процесса описывает жизненный цикл документа СМК от определения потребности в его разработке до аннулирования. **На аннулированных документах ставится пометка об их изъятии из делопроизводства.**

5.1 Структурный модуль и общие сведения о процессе

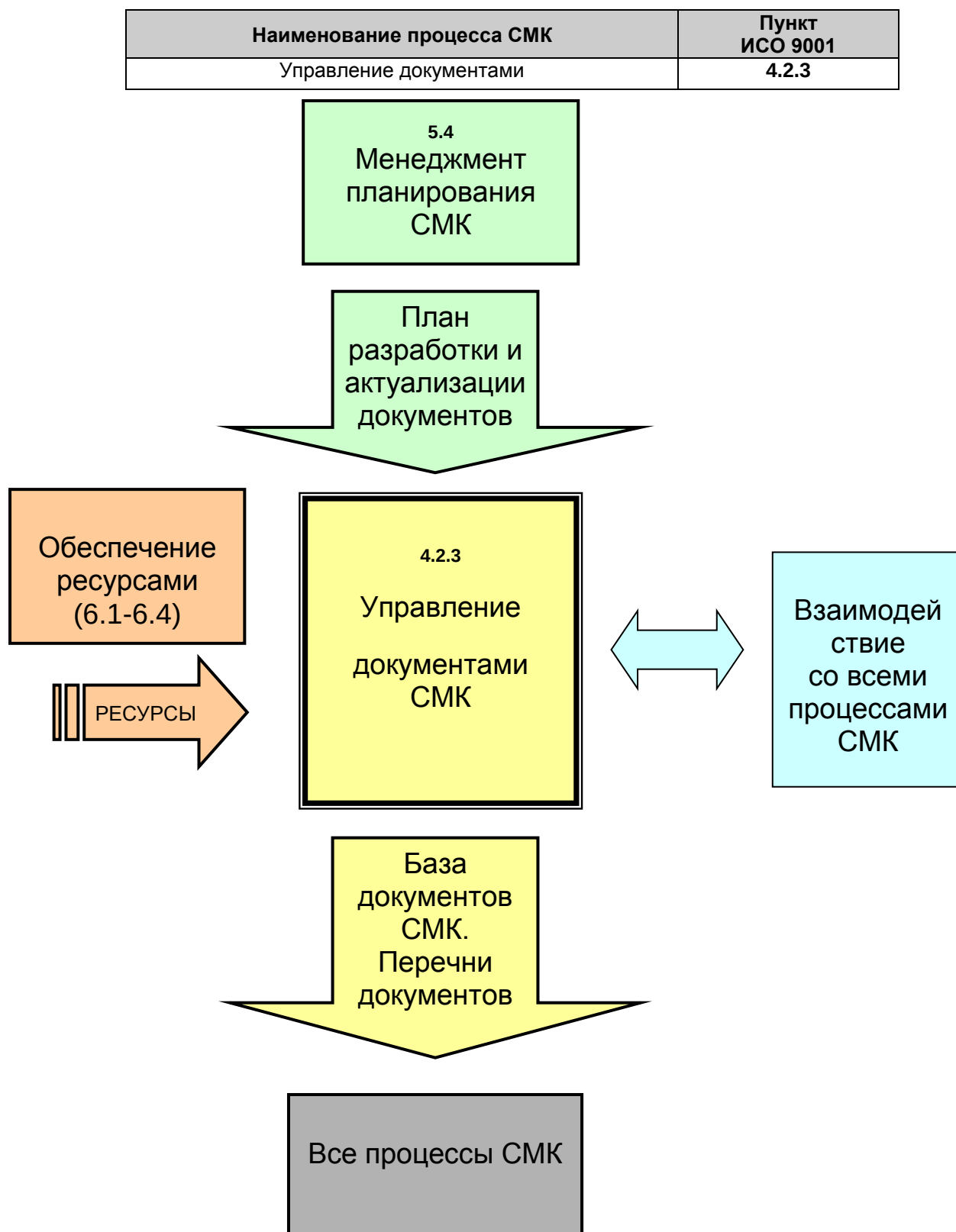


Рисунок 2 - Структурный модуль процесса

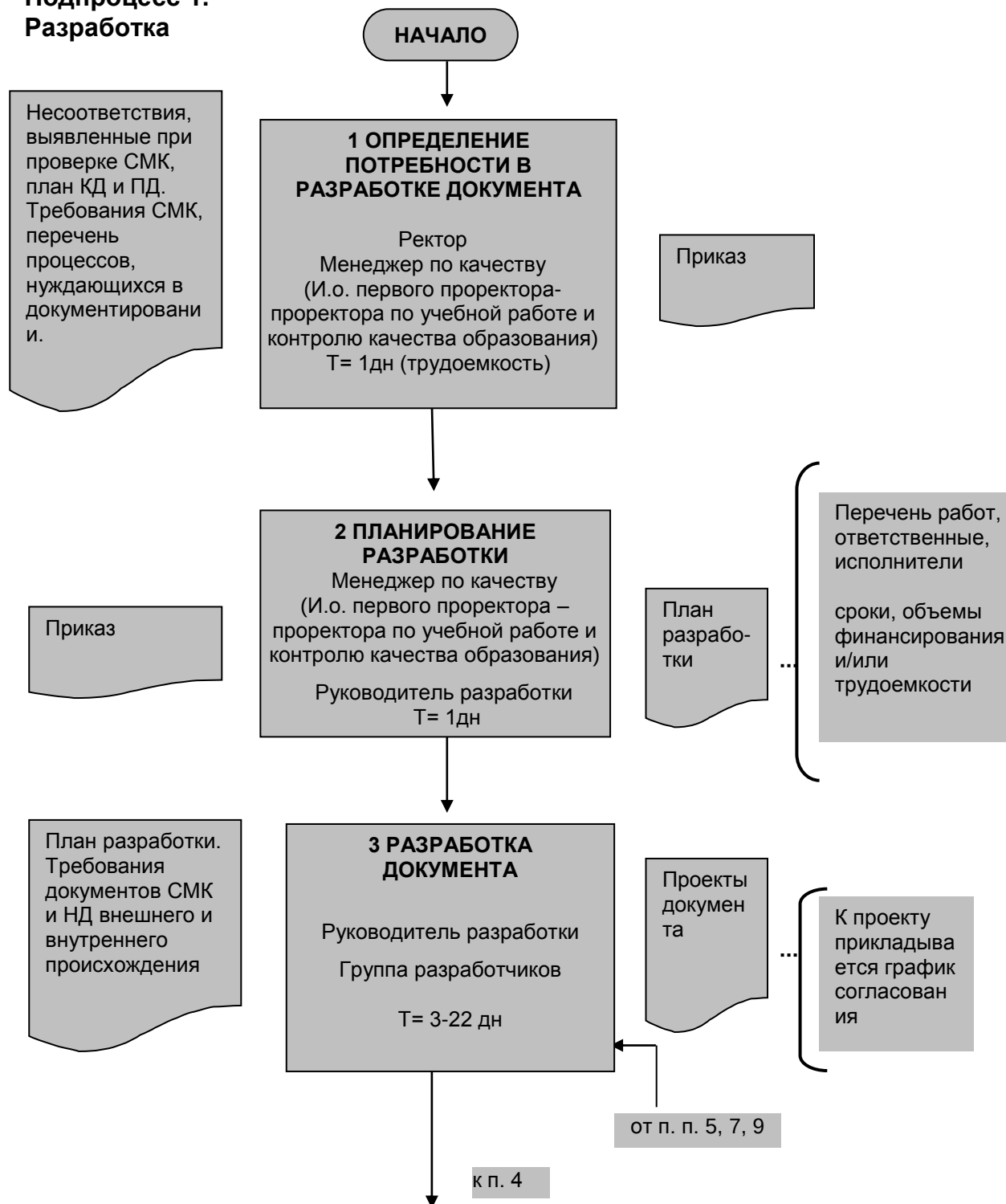
Общие сведения о процессе «Управление документами»

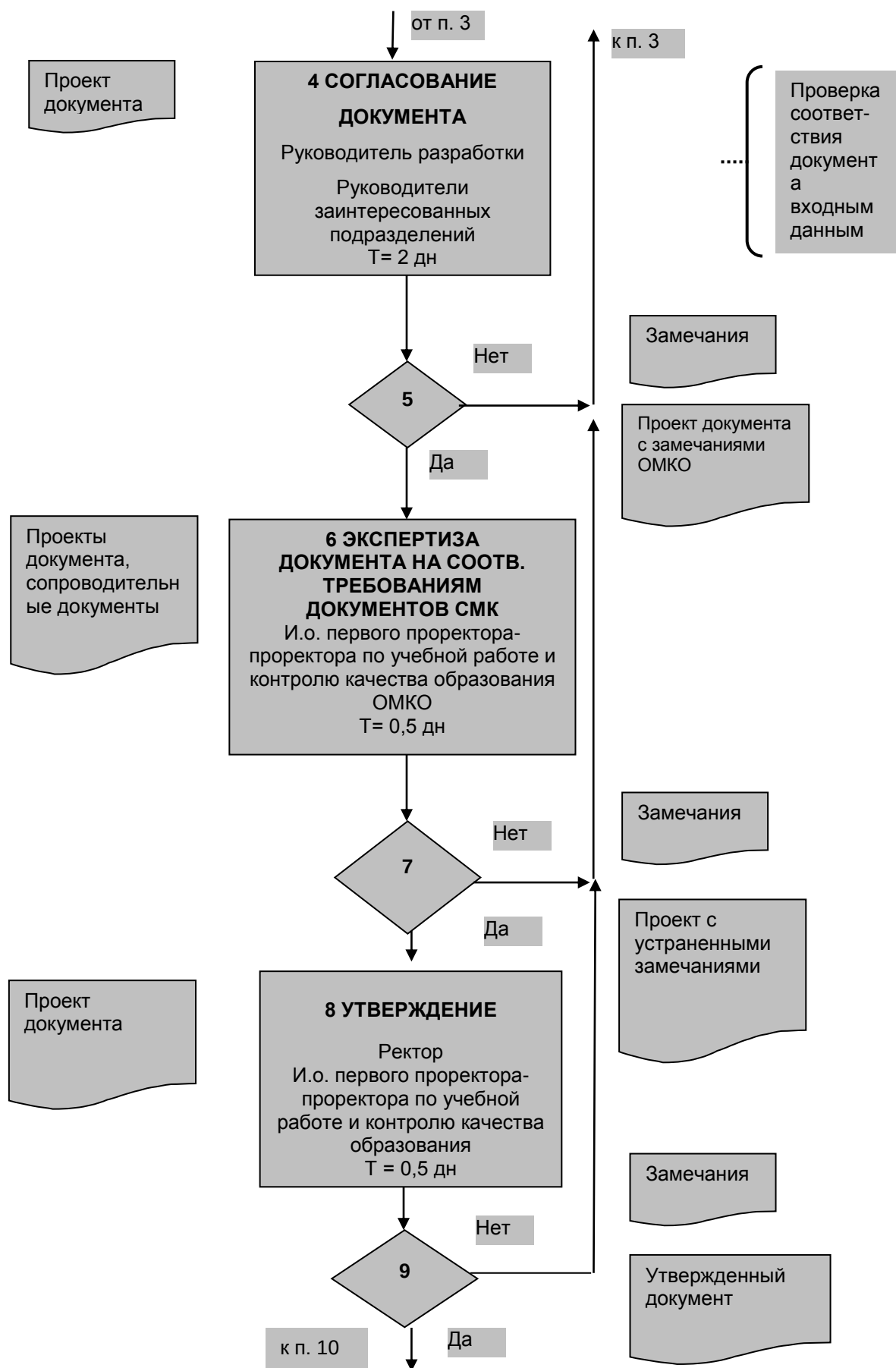
1 Наименование процесса	Управление документами
2 Цель процесса	Информационное обеспечение процессов СМК
3 Ответственный за процесс Исполнители	И.о. первого проректора – проректора по учебной работе и контролю качества образования Ответственные за документацию и пользователи подразделений
4 Предшествующий процесс	Планирование
5 Поставщик	Руководство ИСГЗ, ответственные за документацию и пользователи всех подразделений
6 Последующий процесс	Все процессы СМК
7 Потребитель	Ответственный за соответствующий процесс
8 Требования и рекомендации (документы)	ИСО 9001, ИСО/ТО 10013, СТО СМК 4.2.01. Внешние НД, регламентирующие эту деятельность
9 Состав процесса	5 подпроцессов (разработка, внедрение и применение, актуализация, хранение и изъятие, управление внешней НД)
10 Ресурсы	Персонал с требуемой компетентностью. Финансы. Выделенная трудоемкость. Необходимые информационные ресурсы и программное обеспечение. Необходимая инфраструктура и производственная среда. Расходные материалы
11 Входные данные	План (приказ) по разработке и/или актуализации документов. План КД И ПД по улучшению процесса по результатам аудитов, проверок и анализа со стороны руководства. Информация о потребности во внешней НД
12 Выходные данные	Актуализированная база документов СМК всех уровней и видов на любых носителях. Перечни. Приказы. Программы и протоколы обучения. Изменения к документам
13 Записи и/или данные по качеству	План разработки. Сведения о проверках на адекватность (экспертизы документов). Сведения о внедрении документов (учет тиража, перечень рассылки, приказ о внедрении, протоколы обучения персонала документам). Сведения об изменениях (Изменения, листы регистрации изменений). Протоколы несоответствий при внутренних и внешних аудитах. Планы КД и ПД
14 Процессы СМК, с которыми осуществляется взаимодействие	Все процессы СМК
15 Результат процесса	Актуализированная база документов СМК всех уровней и видов на любых носителях
16 Критерии оценки	Наличие обязательных и необходимых ДПУ, НД внешнего происхождения (перечни документов, сведения об актуализации, списки рассылки, сведения о проверках на адекватность, доступность для пользователей). Требования к документам и их выполнение (внешний вид, структурное построение, функциональная полнота, однозначность терминов, понимаемость, идентифицируемость). Удовлетворенность пользователей.
17 Методы измерений и мониторинга	Мониторинг и анализ со стороны ответственного за процесс 1 раз в полугодие и при необходимости. Внутренние и внешние аудиты. Проверки со стороны руководства. Проверки надзорных органов

5.2 Диаграмма процесса "Управление документами"

Входные данные	Операции процесса	Выходные данные	Комментарий
----------------	-------------------	-----------------	-------------

Подпроцесс 1. Разработка





Подпроцесс 2.
Внедрение и
применение

Утвержден-
ный документ

от п. 9

10 РЕГИСТРАЦИЯ

Специалист по учебно-
методической работе
ОМКО

T = 0,5 дн

Зарегистри-
рованный
документ,
запись в
журнале о
регистрации

Зарегистрирован-
ный документ

11 ИЗДАНИЕ

Специалист по
учебно-методической
работе ОМКО

T = 5 дн

Тираж
документа

Тираж
документа,
внесенный в
перечень

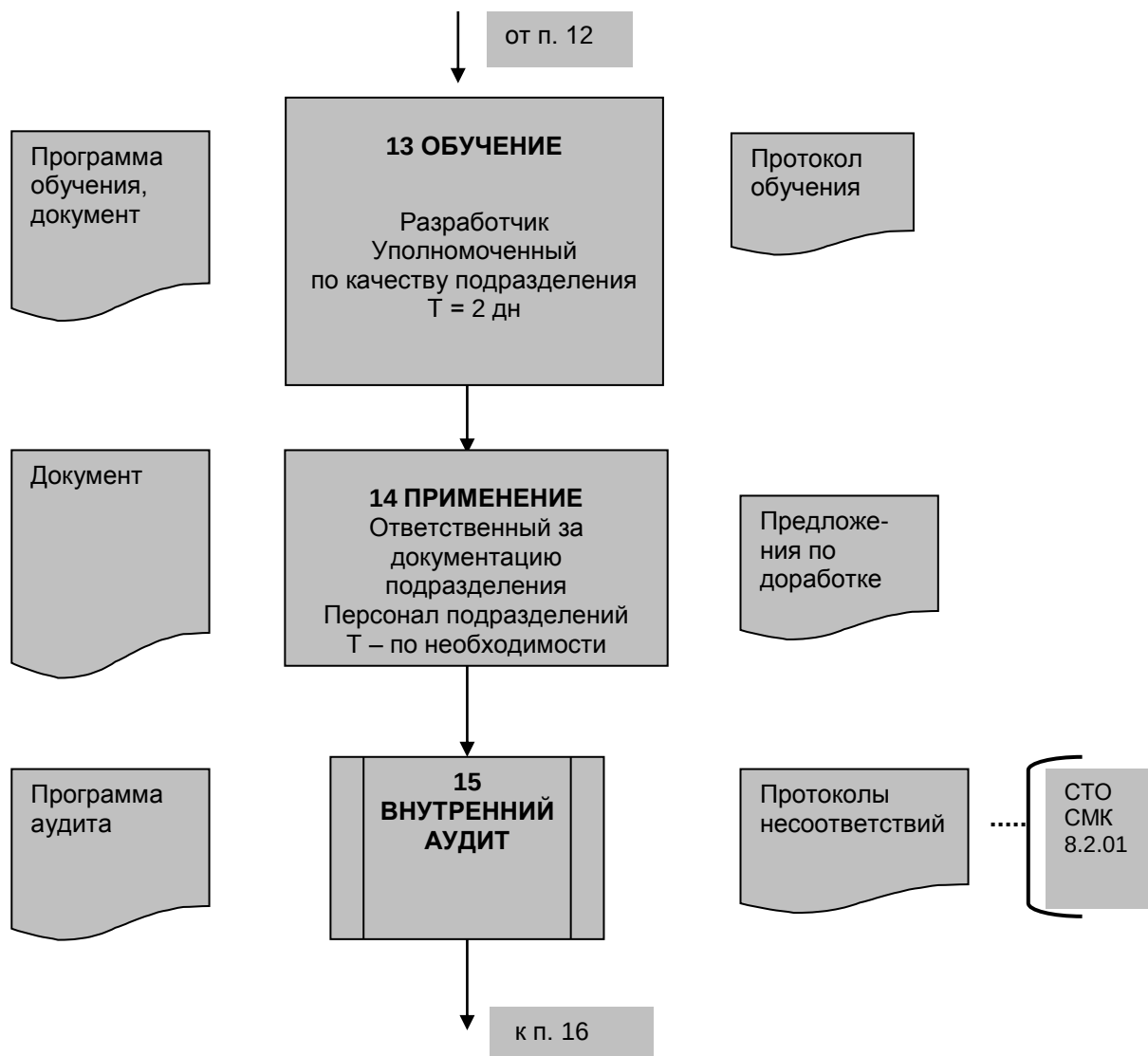
12 РАССЫЛКА

Специалист по
учебно-методической
работе ОМКО
Ответственный за
документацию
в подразделении

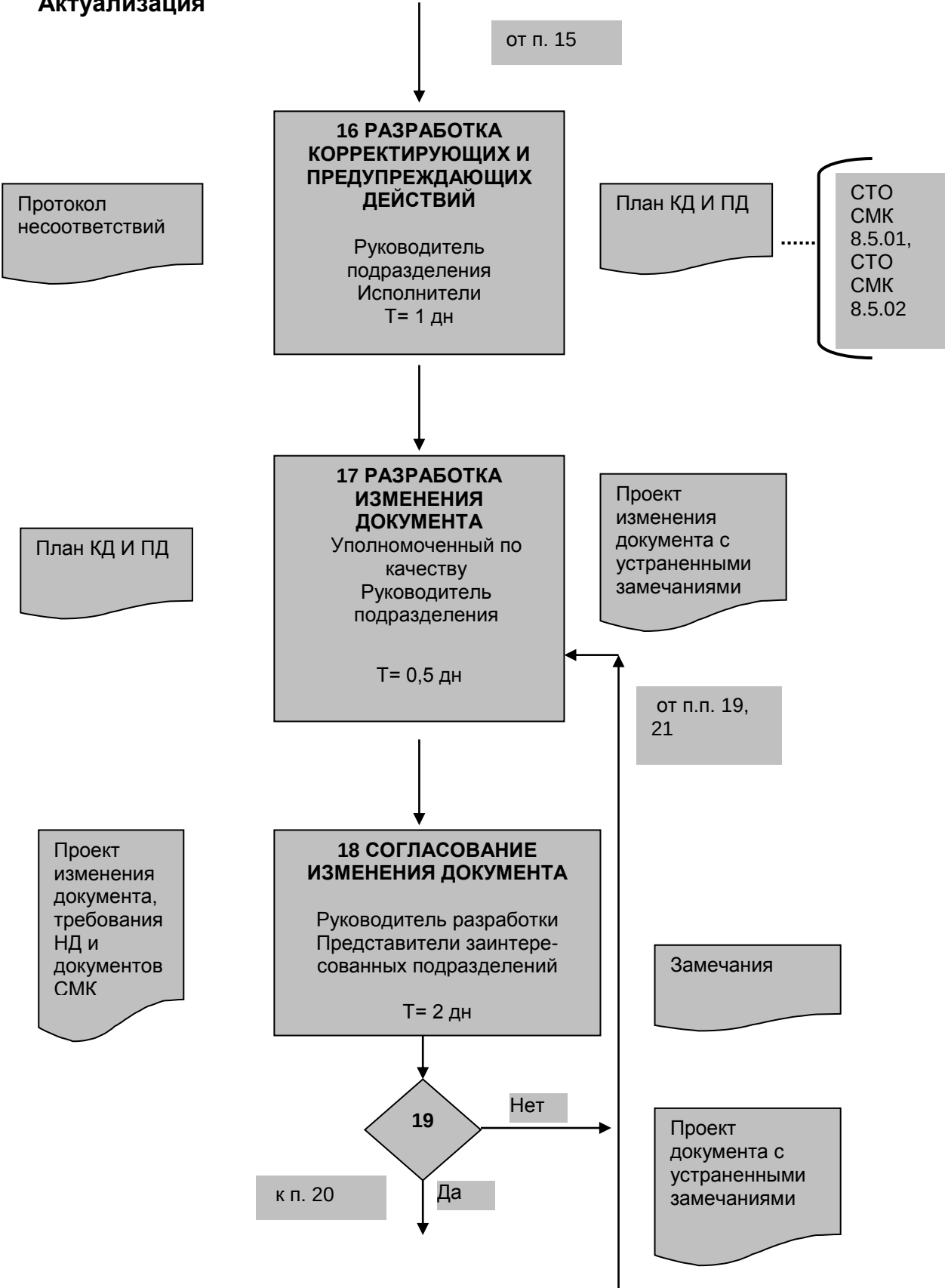
T = 1 дн

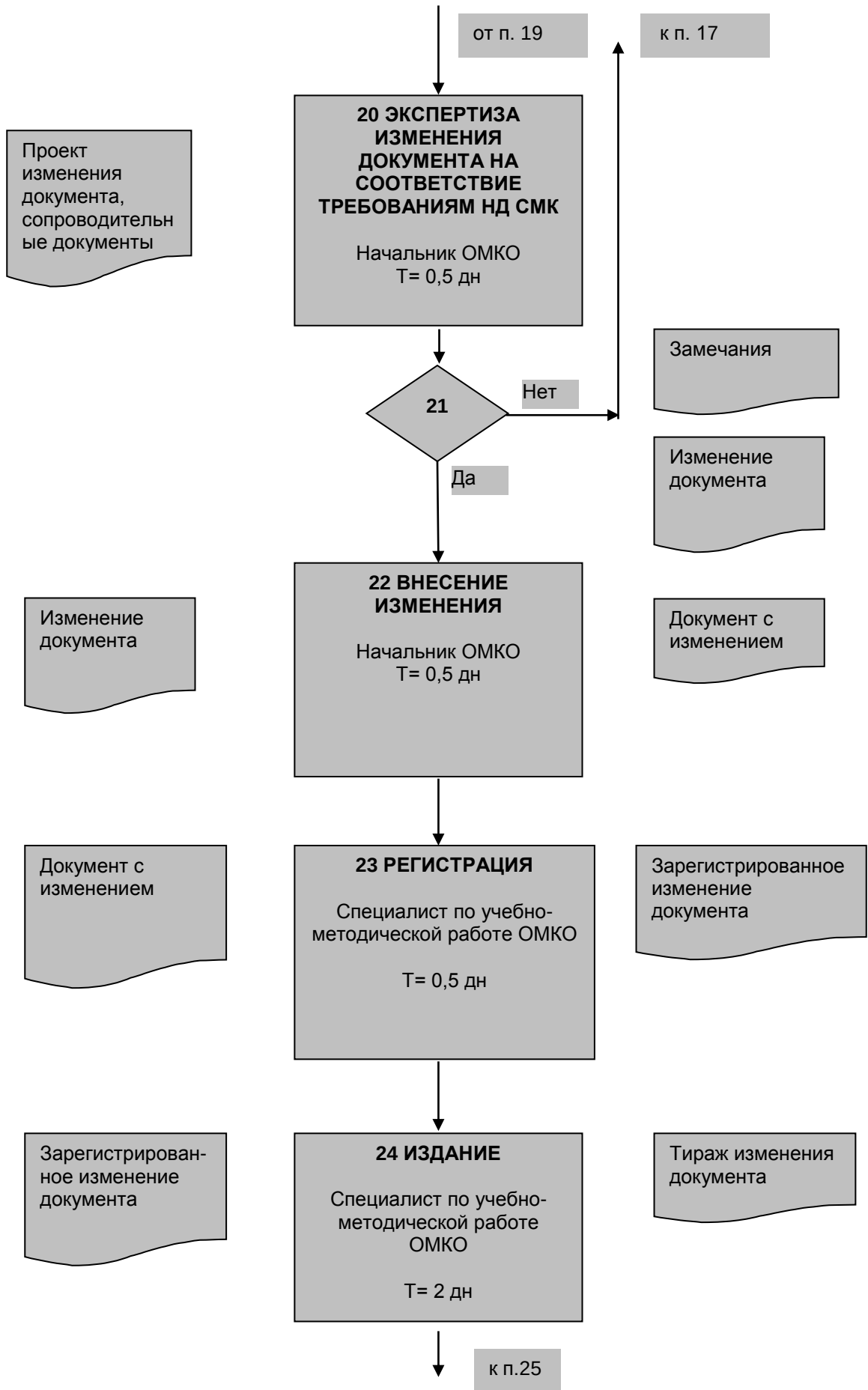
Лист
регистрации
рассылки

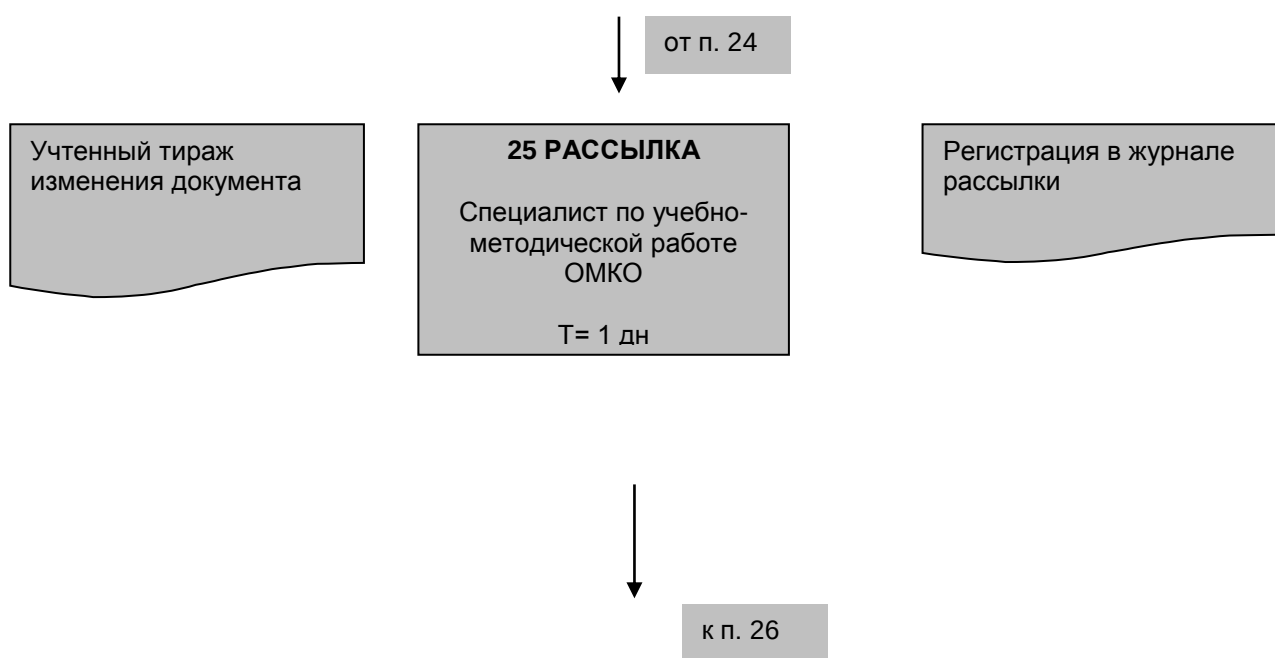
к п. 13



**Подпроцесс 3.
Актуализация**

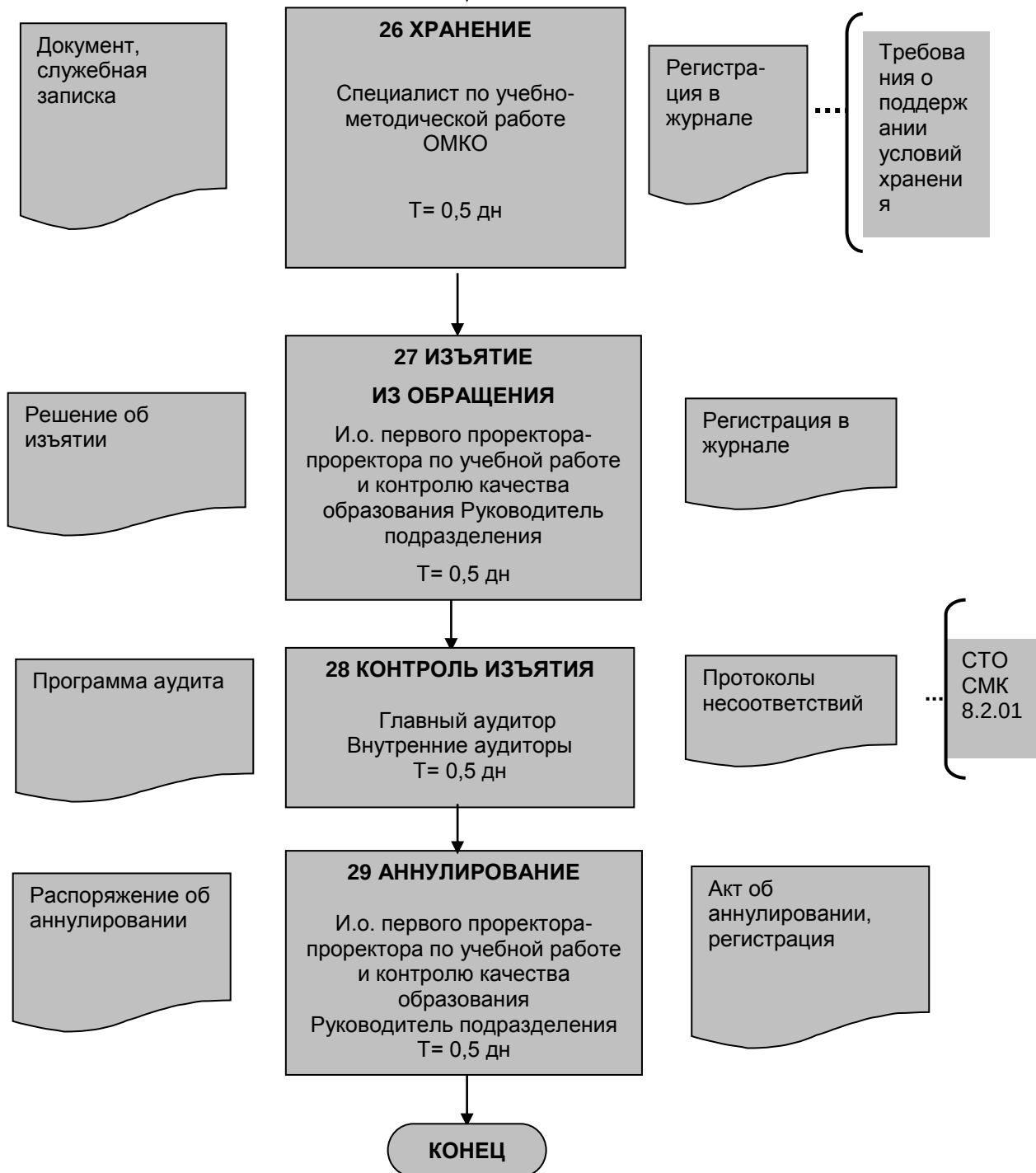






**Подпроцесс 4.
Хранение и изъятие**

от п. 25



Подпроцесс 5.
Управление внешней НД

Описание подпроцесса приведено в Приложении Е.

6 Ответственность

Ответственность за управление документами СМК несет И.о. первого проректора – проректора по учебной работе и контролю качества образования.

Он же несет ответственность за контроль выполнения требований настоящего стандарта.

Разработано:

Начальник отдела
мониторинга качества образования

Дефье О.В.

Список использованных источников

[1] РК 01-11 Система менеджмента качества. Руководство по качеству (Справочник).

Приложение А

(обязательное)

Форма вертикальных листов СТО СМК

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Институт социальных и гуманитарных знаний»			СТО СМК Х.Х.ХХ-0_
	<i>Выпуск ...</i>	<i>Изменение ...</i>	<i>Экземпляр №</i>	<i>Лист .../...</i>

Приложение Б
(обязательное)

Форма горизонтальных листов СТО СМК

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Институт социальных и гуманитарных знаний»			СТО СМК Х.Х.ХХ-0_
	<i>Выпуск ...</i>	<i>Изменение ...</i>	<i>Экземпляр № ...</i>	<i>Лист .../...</i>

Приложение В
(обязательное)

Форма перечня нормативной документации внешнего происхождения

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Институт социальных и гуманитарных знаний»		Перечень НД
	<i>Выпуск ...</i>	<i>Экземпляр №</i>	<i>Лист .../...</i>

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель подразделения
_____ **И.О. Фамилия**
"__" _____ 20__ г.

Перечень НД внешнего происхождения

По состоянию на 1 января 20__ г.

Наименование НД	Срок действия документа	Номер изменения, дата введения	Примечание
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
...			

Составил:

Приложение Г
(обязательное)

Форма первого листа изменения к СТО СМК

	Частное образовательное учреждение высшего образования «Институт социальных и гуманитарных знаний»	Изменение № ... к СТО СМК Х.Х.ХХ-0_
		<i>Лист .../...</i>

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ИСГЗ
А.Н. Пономарев
" _ " _____ 20__ г.

ИЗМЕНЕНИЕ № _____

Обозначение и наименование СТО СМК _____

Причина изменения _____

от _____ 20__ г.

**ИЗМЕНЕНИЕ К СТАНДАРТУ
СООТВЕТСТВУЕТ
ТРЕБОВАНИЯМ ИСО 9001-2008**
**Первый проректор – проректор по учебной работе
и контролю качества образования**
_____ **Н.Т. Дмитриева**
" _ " _____ 20__ г.

Приложение Д
(обязательное)
Лист регистрации рассылки

СТО СМК 4.2.01- 11

(Обозначение документа)

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. Управление документами

(Наименование документа)

Номер выпуска: 1

Специалист

по учебно-методической работе ОМКО: _____ (И.О.Ф.)

Дата выпуска: _____ (Подпись) _____ (Дата)

Номер экземпляра	Структурное подразделение	Документ получил		
		Фамилия, инициалы	Подпись	Дата
№ 1				
№ 2				
...				
Эл.версия				

Рассылку произвел: _____
(Должность) (Подпись) (Дата) (И. О. Ф.)

Документ изъят:

Основание:

(Должность) (Подпись) (Дата) (И. О. Ф.)

Приложение Е
(обязательное)

Порядок выполнения подпроцесса по управлению НД внешнего происхождения из Министерства образования и науки и других организаций

Деятельность	1 Ответственный 2 Исполнитель	Требования	Вход	Выход
1.Получение НД из Минобрнауки	1 Начальник Управления делами 2.Старший инспектор по контролю за исполнением поручений	Соответствие требованиям настоящего СТО СМК.	Снятие с электронной почты, получение курьерской почты	Идентифицированная НД.
2 .Регистрация полученной НД	1 Начальник Управления делами 2. Старший инспектор по контролю за исполнением поручений	Соответствие требованиям настоящей инструкции	Регистрация на карточку учета входящих документов	Идентифицированная НД.
3. Передача на рассмотрение полученной НД	1 Начальник Управления делами 2. Старший инспектор по контролю за исполнением поручений	Соответствие требованиям настоящей инструкции	Запись в карточке учета входящих документов	Идентифицированная НД.
5 Рассмотрение НД высшим руководством и передача на исполнение и	1. Ректор 2. Начальник Управления делами	Соответствие требованиям настоящего СТО СМК	Запись в карточке учета входящих документов	Идентифицированные НД и копии
6 Применение НД	1.Начальники подразделений 2. Персонал подразделений	Соответствие требованиям настоящего СТО СМК	Регистрация в журнале учета НД	Проект приказа и Перечня НД
7 Обучение персонала требованиям НД (при необходимости)	1 Начальник Управления делами Начальник ОМКО 2 Уполномоченный по качеству в подразделениях	Соответствие требованиям настоящего СТО СМК	План по обучению	Протокол обучения
8 Актуализация НД	1 Начальник Управления делами Руководители подразделений	В соответствии с данными ИУС и требованиями настоящего СТО СМК	Изменения к НД	Актуализированные НД
9 Изъятие и аннулирование недействующей НД	1 Начальник Управления делами 2 Руководители подразделений	Соответствие требованиям настоящего СТО СМК	Служебная записка	Запись в Журнале регистрации НД (Приложение Ж). Штамп или надпись на документе «Архив»
10 Контроль обращения с НД в подразделениях при внутреннем аудите	1 Ведущий аудитор 2 Аудитор	Соответствие требованиям настоящего СТО СМК и СТО СМК 8.2.01	Приказ, программа аудита	Протоколы несоответствий по результатам аудита

