



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования «Балтийский
государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им.
Д.Ф. Устинова»

Документированная процедура

БГТУ.СМК-ДП-4.2

Управление документацией и записями

УТВЕРЖДАЮ
Ректор БГТУ «ВОЕНМЕХ» им.
Д.Ф. Устинова

К.М. Иванов

«01» 09 2016 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Управление документацией и записями

БГТУ.СМК-ДП-4.2

Версия 2.0

Дата введения: 01.09.2016

Санкт-Петербург, 2016

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Начальник отдела качества образования	Соловьева Н.Л.	01.09.2016
Нормоконтроль	Начальник отдела качества образования	Соловьева Н.Л.	01.09.2016
Согласовал	Представитель руководства по качеству	Бородавкин В.А.	01.09.2016
Версия: 2.0		КЭ: _____ УЭ № _____	Стр. 1 из 16



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский государственный технический
университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление документацией и записями»

БГТУ.СМК-ДП-4.2

Содержание документа

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ	4
4.1 Документы системы менеджмента качества и их идентификация	4
4.2 Стадии управления документами системы менеджмента качества.....	5
4.3 Оформление документов системы менеджмента качества	6
4.4 Описание процессов	9
4.5 Управление внешними нормативно-правовыми документами (НПД).....	10
4.6 Получение, регистрация, внедрение и хранение документов СМК в структурном подразделении	11
4.7 Управление жалобами потребителей.....	12
5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ.....	12
6 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	15
Приложение А	16



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление документацией и записями»

БГТУ.СМК-ДП-4.2

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

- 1.1. Настоящая Документированная процедура БГТУ.СМК-ДП-4.2 «Управление документацией и записями» (далее – Процедура) единые формы, правила обозначения, оформления, разработки, проверки, актуализации, утверждения, учета, хранения и рассылки документов системы качества, правил описания процессов, порядка управления документами системы менеджмента качества, принятого в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова» (БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова) (далее – Университет), а также правил идентификации, хранения, защиты, восстановления, сохранения и изъятия записей, используемых в Университете.
- 1.2. Настоящая Процедура разработана с целью обеспечения работников Университета актуальной документированной информацией, необходимой для результативного выполнения установленных требований, должностных обязанностей в СМК, обязательных требований ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008) по управлению процессами деятельности.
- 1.3. Ответственным за процесс управления документацией СМК является начальник отдела качества Университета.
- 1.4. Действие настоящей Процедуры распространяется на все подразделения университета, включенные в область распространения СМК, должностных лиц и работников образовательного учреждения.
- 1.5. Документированная Процедура разработана в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008).

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей процедуре сделаны ссылки на нормативные документы:

- МС ИСО 15489-1 «Информация и документация. Управление записями»
- ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества . Требования»
- ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
- ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»
- БГТУ.СМК-РК «Руководство по качеству»
- Инструкция по делопроизводству в БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова
- Положение о порядке проведения промежуточной аттестации студентов БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова, утвержденное приказом ректора от 30.12.2013 г. от №102-С(О);
- Электронные формы документов системы менеджмента качества.

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей процедуре применены термины в соответствии с ГОСТ ISO 9000-2011



Положение – положение, указывающее один или несколько способов достижения соответствия требованию нормативного документа

Инструкция – положение, описывающее действие, которое должно быть выполнено

Реестр – это база данных регистрационных кодов.

Регламент процесса (или просто регламент) – документ, определяющий порядок взаимодействия подразделений и работников организации в рамках определенного процесса.

Употребляемые синонимы: стандарт процесса, положение о процессе, процедура и т.п.

Сокращения

Университет – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова (БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова);

ДОУ – отдел документационного обеспечения управления;

ДП – документированная процедура;

ЕКС – единая компьютерная сеть;

ОКО – отдел качества образования;

КП – информационная карта процесса;

КЭ – контрольный экземпляр документа;

НПД – нормативно-правовая документация;

ООП – основной образовательный стандарт;

ПРК – представитель руководства по качеству;

РК – руководство по качеству;

СМК – система менеджмента качества;

УПид – управление персоналом и документооборотом;

УЭ – учетный экземпляр документа;

Ф – форма записи

4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

4.1 Документы системы менеджмента качества и их идентификация

Документация системы менеджмента качества включает в себя:

- миссию Университета в области качества;

- политика и цели в области качества;

- руководство по качеству (РК);

- документированные процедуры (ДП);

- информационные карты процессов (КП);

- организационно-распорядительная документация – регламентирующая деятельность подразделений, должностных лиц и персонала образовательного учреждения в области качества (нормативно-правовая документация, ООП, приказы, положения, инструкции, формы записей (Ф) и др.);



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление документацией и записями»

БГТУ.СМК-ДП-4.2

- учебно-методическая документация – регламентирующая процессы СМК в образовательной деятельности (учебные графики, методические инструкции, рабочие программы, расписание, учебно-методические комплексы дисциплин и др.).

- записи, установленные для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативного функционирования системы менеджмента качества (внутренние и внешние отчёты, журналы, документы об образовании и др.)

Для обозначения РК, ДП, КП, Ф и документов службы качества используется система идентификации, приведенная на рис. 1. В ряде случаев аббревиатура «БГТУ.СМК» может опускаться.

БГТУ.СМК – ББ – Х.Х – ХХ

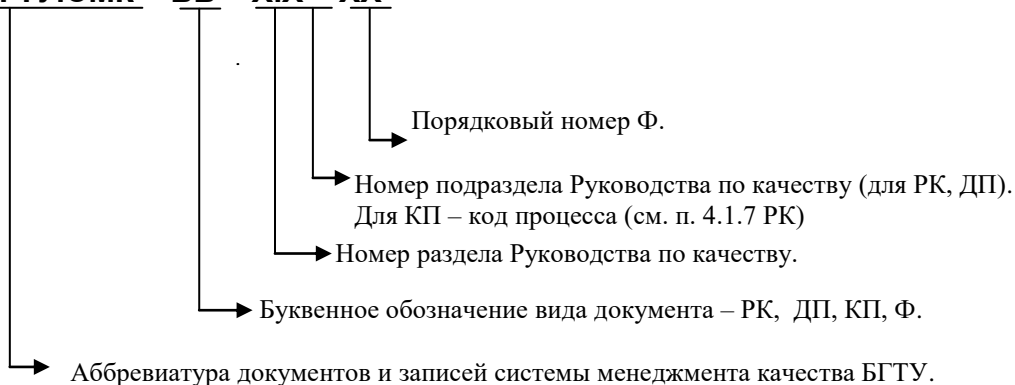


Рис.1 Система идентификации документации СМК

Аббревиатура «СМК» в идентификаторе документа показывает, что данный документ входит в состав документации системы качества Университета.

Идентификационный код и номер версии указывают на каждом листе документа.

4.2 Стадии управления документами системы менеджмента качества

Стадии управления РК, КП, ДП, Ф качества установлены в матрице ответственности, представленной в таблице 2 (раздел 3 настоящей процедуры).

Управление документами типа Ф обеспечивается их разработчиками.

Отсутствие в тексте данной процедуры описания отдельных стадий управления документами системы менеджмента качества, приведенных в матрице ответственности, представленной в таблице 2 (раздел 3 настоящей процедуры), означает, что их выполнение обеспечивается лицами, ответственными согласно матрице.

Стадии управления учебно-методической документацией и записями образовательной деятельности регламентируются документацией, приведенной в информационных картах основных процессов Университета.

Разработка и актуализация миссии, политики и целей в области качества описана в Руководстве по качеству.

Остальные документы управляются согласно «Инструкции по делопроизводству» в Университете.

При разработке РК, ДП, КП и некоторых отчётов службы качества используются электронные шаблоны.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление документацией и записями»

БГТУ.СМК-ДП-4.2

Вновь создаваемый документ анализируется разработчиком на адекватность описываемой деятельности и на соответствие требованиям нормативной документации, в том числе ГОСТ ISO 9001.

После подписи разработчиком, создаваемый документ передается на согласование ПРК, нормоконтроль и на утверждение ректору Университета. Порядок и правила согласования см. раздел 5.2.6 «Инструкции по делопроизводству». Утвержденный документ получает статус контрольного.

Утвержденные документы в электронном виде размещаются в локальной сети Университета или на web-сайте университета ОКО в формате, обеспечивающим защиту от внесения изменений.

При необходимости для рассылки нового документа на бумажном носителе с контрольного экземпляра снимаются копии (учтённые экземпляры) и распространяются согласно списку рассылки (см. «Инструкцию по делопроизводству»). Устаревшие и отмененные документы изымаются и уничтожаются. Контрольные экземпляры устаревших и отмененных документов помечаются «Отменен» и хранятся в ОКО.

При необходимости внесения изменений в действующие документы, документ проходит те же стадии, что и при разработке (п.п. 4-8). На измененном документе указывается новая версия, контрольный экземпляр заменяется на новый. Внесенные изменения регистрируются разработчиком в листе регистрации изменений.

Рассылка документов рассылаются согласно списку рассылки (см. п. 4.1.13.8 «Инструкции по делопроизводству»). Заменяемые документы (листы) изымаются у подразделений и уничтожаются.

Управление учебно-методической документацией и записями образовательной деятельности регламентируются документацией информационных карт основных процессов Университета.

Остальные документы управляются согласно «Инструкции по делопроизводству» в Университете.

4.3 Оформление документов системы менеджмента качества

Для оформления документа разработаны принципы, благодаря использованию которых достигается его однозначная идентификация, и восстанавливаемость, а также обеспечивается его проверка на адекватность и утверждение до ввода в действие.

Оформление РК, ДП, КП системы менеджмента качества включает в себя:

- заполнение колонтитулов документа;
- разработку текста документа;
- графическое описание процедур (при необходимости);
- структура документа определена в п. 2.3.2 данной процедуры.

Учебно-методическая документация и записи образовательной деятельности оформляются в соответствии с регламентирующей документацией, приведенной в информационных картах основных процессов Университета.

Остальные документы оформляются согласно «Инструкции по делопроизводству» в Университете.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский государственный технический
университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление документацией и записями»

БГТУ.СМК-ДП-4.2

4.3.1 Реквизиты документов системы менеджмента качества

РК, ДП, КП оформляются в соответствии со своими электронными шаблонами, разработанными службой качества и размещенными в локальной сети Университета.

Первый лист является титульным листом, верхний колонтитул которого содержит наименование и знак организации:

Эмблема организации	<Ведомственная принадлежность образовательного учреждения>
	<Наименование образовательного учреждения >
	Вид документа
Код документа	<Наименование процедуры>

Титульный лист содержит следующие реквизиты:

УТВЕРЖДАЮ Руководитель _____ И.О.Фамилия «__» _____ 20__ г. <Вид документа> СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА <Наименование документа> <Код документа> Версия <00> Дата введения: <Дата введения документа> СОГЛАСОВАНО Ответственный _____ И.О.Фамилия «__» _____ 20__ г. <Место выпуска>, <год>

Описанный далее вид нижнего колонтитула относится только к документам РК и ДП.

В нижнем колонтитуле первой страницы документа в графе «Разработал» указывается должность и фамилия должностного лица – исполнителя документа, в графе «Нормоконтроль» указывается должность и фамилия должностного лица, проверившего документ на соответствие требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001, в графе «Согласовал» - должность и фамилия должностного лица, являющегося руководителем процесса, к которому относится процедура (ДП) или ПРК для РК, дата утверждения, и номер актуальной версии документа, кроме того, указываются классификация документа номер текущей страницы и общее число страниц документа.

В случае совпадения должностных лиц в поле «СОГЛАСОВАНО» титульного листа и поле «согласовал» нижнего колонтитула, на титульном листе поле «СОГЛАСОВАНО» не проставляется.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский государственный технический
университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление документацией и записями»

БГТУ.СМК-ДП-4.2

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<i>Разработал</i>	< Разработчик документа >		
<i>Нормоконтроль</i>	< Начальник отдела качества образования >		
<i>Согласовал</i>	< Руководитель процесса >		
<i>Версия: 1.0</i>	КЭ: _____	УЭ № _____	Стр. 1 из 16

Описанный далее вид нижнего колонтитула относится только к КП.

В нижнем колонтитуле первой страницы документа в графе «Разработал» указывается должность и фамилия должностного лица – исполнителя документа, далее ответственные руководители и руководитель описываемого процесса, в графе «Нормоконтроль» указывается должность и фамилия должностного лица, проверившего документ на соответствие требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001, дата утверждения, и номер актуальной версии документа, кроме того, указываются классификация документа номер текущей страницы и общее число страниц документа.

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<i>Разработал</i>	< Разработчик документа >		
<i>Ответственные руководители процесса</i>	< >		
<i>Руководитель процесса</i>	< >		
<i>Нормоконтроль</i>	< Начальник отдела качества образования >		
<i>Версия: 1.0</i>	КЭ: _____	УЭ № _____	Стр. 1 из 16

На всех последующих листах верхний колонтитул имеет следующий вид:

<i>Эмблема организации</i>	<i><Наименование организации></i>
	<i>ДП <наименование документированной процедуры></i>
	Код документа

В нижнем колонтитуле указываются номер актуальной версии документа, номер текущей страницы и общее число страниц документа.

<i>Версия: 01</i>	<i>стр. 1 из 2</i>
-------------------	--------------------

Классификация документа, присвоение ему номера учетного экземпляра, порядковый номер документа, номер его версии устанавливает специалист ОКО. Контрольному экземпляру номер не присваивается.

4.3.2 Требования к содержанию документов системы менеджмента качества

Документы системы менеджмента качества вида ДП содержат следующие разделы:

«1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ»

<i>Версия:2.0</i>	<i>Стр. 8 из 16</i>
-------------------	---------------------



«2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ»

«3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, И СОКРАЩЕНИЯ»

«4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ»

«5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ»

«6. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ»

«7. ПРИЛОЖЕНИЯ»

В разделе «НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ» перечисляются документы, на которые делаются ссылки.

В разделе «НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ» определяется цель регламентируемой деятельности и основные задачи, решение которых обеспечивает достижение цели, устанавливается область применения объекта документирования, указанного в наименовании данного документа.

Раздел «ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ» в документах системы менеджмента качества приводится по необходимости, в остальных случаях используются термины, определения и сокращения, приведенные в соответствующем разделе РК.

В разделе «ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ» дается описание к объекту документирования. В зависимости от специфики объекта требования могут излагаться в одном или нескольких разделах.

В разделе «ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ» распределяются ответственность и полномочия персонала предприятия по отношению к данному объекту документирования, при этом подразумевается, что для реализации ответственности при выполнении какой-то функции персонал наделяется соответствующими полномочиями, которые могут быть подробно определены в других документах (например, в должностных инструкциях).

В разделе «ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ» заполняется по мере необходимости при внесении каждого изменения в документ. Основанием для изменения документа могут служить несоответствия, выявленные в процессе внутреннего аудита, обнаруженные ошибки и неточности в документе, дополнения, вносимые в документ.

В разделе «ПРИЛОЖЕНИЯ» перечисляются приложения к документу в виде таблиц, шаблонов, схем, матриц, рисунков, форм документов, алгоритмов и т. п.

В документах вида КП, Ф наличие указанных разделов не является обязательным требованием.

Документы СМК типа КП имеют содержание в соответствии с их электронной формой (см. п. 2.4.2).

Содержание и вид документа типа Ф (Форма) определяется разработчиком данного документа и зависит от цели использования документа данного вида.

4.4 Описание процессов

4.4.1. Для описания процесса определяются:

- цель процесса;
- руководитель и ответственный руководитель процесса, обеспечивающие его менеджмент;



- выходы процесса, требования к выходам и потребители процесса;
- входы, требования к входам и поставщики процесса;
- этапы выполнения процесса;
- нормативная документация процесса;
- ресурсы процесса;
- записи процесса;
- показатели процесса.

4.4.2. Описание процесса выполняется на бланке шаблона «Информационная карта процесса» с помощью программы Microsoft Word.

4.5 Управление внешними нормативно-правовыми документами (НПД)

4.5.1. Общие положения

Управление внешней документацией осуществляется ректором, проректорами, ПРК, начальниками структурных подразделений, ответственными за делопроизводство.

Ответственность за получение внешних документов, рассылку электронных версий документов по ЕКС проректорам, должностным лицам и в структурные подразделения, контроль за своевременным исполнением документов возлагается согласно приказа ректора БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф.Устинова «О порядке исполнения документов, поступающих в электронной форме» от 28.09.2011г. на начальника Управления персоналом и документооборотом университета.

Система внешней документации включает:

- правовую документацию: документы органов власти, управления, контроля и надзора, кодексы и законы РФ, Указы Президента РФ, Постановления Правительства РФ и другие, входящие в правовое поле государственных высших образовательных учреждений; лицензии и свидетельства об аккредитации;
- ведомственную нормативную, нормативно-правовую и методическую документацию: международные, региональные, национальные, государственные стандарты РФ, Федеральные государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования, приказы, распоряжения, инструктивные письма, административные регламенты и другие документы органов государственного управления, контроля и надзора.

4.5.2. Порядок получения и анализ документов

Письма и документы, поступающие с электронных адресов Министерства образования и науки РФ, Департамента инвестиционного развития и федерального имущества (ИАС «Мониторинг»), Центра госзадания и госучета, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки, Росаккредагентства, Комитета по науке и высшей школе Администрации Санкт-Петербурга и другие рассылаются по единой компьютерной сети (ЕКС) первому проректору – проректору по образовательной деятельности и начальнику УПиД.

Периодичность проверки наличия новых документов на официальных сайтах происходит ежедневно не менее одного раза в день.

Анализ документов, имеющих внешнее происхождение, определение должностного лица или структурного подразделения, ответственного за исполнение требований документа, возлагается на начальника УПиД университета.

4.5.3. Регистрация и хранение



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление документацией и записями»

БГТУ.СМК-ДП-4.2

Порядок регистрации поступивших ВНД осуществляется в соответствии с Приказом ректора БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф.Устинова «О порядке исполнения документов, поступающих в электронной форме» от 28.09.2011г.

Регистрация и хранение первых экземпляров документов с резолюцией ректора и/или первого проректора – проректора по образовательной деятельности осуществляется ДОУ. При поступлении документа почтой он регистрируется в журнале входящих документов и подшивается в дело.

4.5.4. Тиражирование, рассылка и учет

При поступлении внешнего документа начальником УПиД (первым проректором – проректором по образовательной деятельности) определяется круг лиц и структурных подразделений, которые должны быть ознакомлены с положениями документа. Начальник УПиД направляет копии документов в печатной форме через отдел ДОУ под роспись лиц, ответственных за получение документа в структурных подразделениях университета. Приложения к документам, не требующие предварительной распечатки, направляются в электронном виде начальником УПиД по ЕКС университета проректорам, должностным лицам и начальникам структурных подразделений. Ознакомление работников структурного подразделения университета с положениями документа проводится под роспись.

4.5.5. Применение (обращение) документа

В течение всего периода действия (обращения) документа руководители структурных подразделений следят за работоспособностью документа.

В случае срочного исполнения документа первый проректор – проректор по образовательной деятельности организует немедленное выполнение требований документа.

Если в документе указан срок исполнения менее семи дней, то документ доводится в течение рабочего дня, в остальных случаях – в течение последующих суток.

4.5.6. Изъятие из обращения

Решение об изъятии из обращения внешних документах в структурных подразделениях принимает ректор и/или первый проректор – проректор по образовательной деятельности. Решение об изъятии документов из обращения оформляется приказом (одним из пунктов приказа о введении в действие нового внешнего документа может быть изъятие документа, утратившего силу) или письменным распоряжением ректора. На основании документов об изъятии руководители структурных подразделений вуза проводят изъятие документов в течение одного рабочего дня.

4.6 Получение, регистрация, внедрение и хранение документов СМК в структурном подразделении

4.6.1. Ответственность за управление документацией СМК в структурном подразделении Университета несет руководитель структурного подразделения. Он обеспечивает в установленном порядке ознакомление работников подразделения с содержанием вводимых в действие документов СМК, регистрацию, учет выдачи и хранения копий этих документов в подразделении, их своевременную актуализацию.

4.6.2. Все входящие и исходящие документы, включая документы СМК, подлежат регистрации в подразделении в день поступления с целью обеспечения их учета, сохранности и быстрого поиска. Регистрация осуществляется в Журнале регистрации входящей/исходящей документации структурного подразделения в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Университете. Отметка о регистрации документа ставится на свободном месте в правом верхнем углу первой страницы документа.



4.6.3. Руководитель структурного подразделения или ответственный за получение корреспонденции при получении учтенного экземпляра документа СМК расписывается в листе регистрации рассылки о получении документа, проверяет комплектность и регистрирует его в Журнале регистрации входящей/исходящей документации подразделения в установленном порядке.

4.6.4. После регистрации любого полученного документа руководитель структурного подразделения определяет круг исполнителей и работников, которые должны быть ознакомлены с документом или его изменениями. Ознакомление с документом СМК проводит руководитель подразделения. Подтверждением ознакомления с документом СМК служит подпись работника в протоколе ознакомления (Приложение А).

4.6.5. После ознакомления работников с документом СМК проводится его внедрение в деятельность подразделения. При этом вначале проводится обучение работе с этим документом работников структурного подразделения. Первичное обучение руководителей структурных подразделений Университета проводят члены группы разработчиков. Вторичное обучение работников структурного подразделения проводит уполномоченный руководитель структурного подразделения.

4.6.6. Хранение документа в подразделении должно быть организовано способом, обеспечивающим его быстрый поиск и доступ к нему исполнителей и предотвращающим его порчу. Документы, которые в результате использования стали нечитаемыми, потрепанными, имеют сильно надорванные или выпадающие страницы, должны своевременно восстанавливаться или изыматься и заменяться новыми копиями. При хранении должны учитываться требования Инструкции по делопроизводству в Университете.

4.7 Управление жалобами потребителей

Ориентация на потребителя требует налаживания устойчивых отношений университета с потребителями. Оперативное реагирование на жалобы потребителей позволяет своевременно определять проблемы и устранять их.

Жалобы потребителей направляются в печатной (или письменном) форме в структурные подразделения университета: ОКО, деканаты и кафедры или ректорат.

Анализ поступившей жалобы на имя ректора, декана, заведующего кафедрой, начальника отдела качества образования происходит в течение рабочего дня или в течение последующих суток, в иных случаях в течение пяти рабочих дней.

Жалобы потребителей, поступающие на имя ректора заказным письмом, регистрируются в ДОУ. Ответ на такие жалобы формируется в течение пяти рабочих дней с обязательным утверждением в юридическом отделе университета и утверждением ректора. Письменный ответ регистрируется в ДОУ и отправляется потребителю также заказным письмом с уведомлением.

Ответственным за исполнение является руководитель структурного подразделения, на чье имя поступила жалоба потребителя.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Ответственным за организацию разработки и введение процедуры в действие является ПРК.

Распределение полномочий подразделений и должностных лиц по управлению документацией приведено в таблицах 1.2.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление документацией и записями»

БГТУ.СМК-ДП-4.2

Таблица 1 Распределение полномочий по управлению документацией

Отдел, ответственные лица	Полномочия
Служба качества (ПРК, ОКО)	Служба качества ответственна за: <ul style="list-style-type: none">– актуализацию всей документации СМК;– проверку всех документов на соответствие требованиям стандартов в области качества (ISO 9001 и др.);– актуализацию Руководства по качеству;– рассылку актуальных документов;– архивирование документации.
Руководители процессов	Каждый руководитель процесса ответственен за: <ul style="list-style-type: none">– разработку новой документации СМК для своей области совместно с уполномоченным по качеству;– актуализацию существующей документации изменяющимся требованиям совместно с ПРК;– внесение изменение в документацию своей области– рассылку актуализированной документации в пределах своей области ответственности;– установление требований к вводимым формам записей, если не определено нормативными правовыми актами;– ознакомление персонала с требованиями введенных в действие документов;– информирование и соответствующее обучение всего персонала, к которому относятся изменения.
Руководители подразделений	Каждый руководитель подразделения ответственен за: <ul style="list-style-type: none">– хранение актуальных УЭ;– изъятие старых документов в подразделениях;– утилизацию старых документов в подразделениях;
Все работники	Все работники ответственны за: <ul style="list-style-type: none">– применение исключительно актуализированной документации системы менеджмента качества;– применение только учтенных экземпляров документов.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление документацией и записями»

БГТУ.СМК-ДП-4.2

Таблица 2 Стадии управления и матрица распределения ответственности и полномочий при управлении документацией системы менеджмента качества

Стадии управления	Должностные лица			
	РК	КП	ДП	Ф
1. Определение потребности в документе	Ректор	Руководители процессов	Руководители процессов	Руководители процессов
2. Планирование разработки	ПРК	Руководители процессов	Руководители процессов	Руководители процессов
3. Разработка, оформление	ПРК	Руководители процессов	Руководители процессов	Руководители процессов
4. Согласование	ПРК	ПРК	ПРК	По необходимости
5. Нормоконтроль	Начальник ОКО	Начальник ОКО	Начальник ОКО	Начальник ОКО
6. Утверждение и ввод в действие	Ректор	Ректор	Ректор	Руководители процессов
7. Регистрация (идентификация), учет	Специалист ОКО	Специалист ОКО	Специалист ОКО	Специалист ОКО
8. Размножение, рассылка	Специалист ОКО	Специалист ОКО	Специалист ОКО	Руководители процессов
9.Хранение: – место хранения – сроки хранения – защита – восстановление	Начальник ОКО – КЭ Руководители подразделений, должностные лица – УЭ УЭ – до переиздания; КЭ – постоянно —	Начальник ОКО – КЭ Руководители подразделений, должностные лица – УЭ УЭ – до переиздания; КЭ – постоянно —	Начальник ОКО – КЭ Руководители подразделений, должностные лица – УЭ УЭ – до переиздания; КЭ – постоянно —	Руководители подразделений, Участники процессов На усмотрение руководителей процессов (если не определено нормативными правовыми актами)
10. Анализ, актуализация, внесение изменений	ПРК	Руководители процессов	Руководители процессов	Руководители процессов
11. Отмена	Ректор	Руководители процессов	Руководители процессов	Руководители процессов
12. Изъятие, утилизация	Руководители подразделений – УЭ	Руководители подразделений – УЭ	Руководители подразделений – УЭ	Руководители подразделений
13. Архивирование: – место хранения – сроки хранения, лет	Начальник ОКО Постоянно – КЭ	Начальник ОКО Постоянно – КЭ	Начальник ОКО Постоянно – КЭ	На усмотрение руководителей процессов (если не определено нормативными правовыми актами)



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский государственный технический
университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление документацией и записями »

БГТУ.СМК-ДП-4.2

6 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номера листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения
	заменен- ных	новых	аннулиро- ванных					

