УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ «Лицей № 176»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. Корнева

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**Вспомогательный процесс**

**Управление документацией**

**СМК-Л176-3.4-12**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код | Издание | Разработал | Согласовал |
| СМК-Л176-3.5-12 | Второе | Семякина Т.И. | Беккер Л.П. |

Новосибирск, 2015

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Назначение и область применения | 3 |
| 2 | Нормативные ссылки | 3 |
| 3 | Термины, обозначения, сокращения | 3 |
| 4 | Общие положения | 4 |
| 5 | Информационная карта процесса | 13 |
| 6 | Описание процесса | 14 |
| 7 | Матрица ответственности | 18 |
| 8 | Графическое описание процедуры | 19 |
| 9 | *Приложения* | |
| А | Форма титульного листа документированной процедуры | 24 |
| Б | Форма второго листа документа СМК | 25 |
| В | Форма информационной карты процесса | 26 |
| Г | Форма графического описания процесса | 27 |
| Д | Форма листа регистрации ревизий | 28 |
| Е | Форма листа регистрации изменений | 29 |
| Ж | Форма листа согласования | 30 |
| З | Форма листа рассылки | 31 |
| И | Форма журнала ознакомления персонала с документацией СМК | 32 |

**1. Назначение и область применения**

* 1. Настоящая документированная процедура устанавливает требования к оформлению и содержанию документов системы менеджмента качества МАОУ «Лицей № 176», а также определяет порядок их разработки, согласования, утверждения, выпуска, рассылки, актуализации, учета, хранения, ревизии, внесения изменений и изъятия.
  2. Настоящая Процедура направлена на выполнение требований пункта 4.2.3 ГОСТ Р ИСO 9000-2005 и пункта 4.2. Руководства по качеству.
  3. Настоящая процедура входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса управления документами о качестве.
  4. Владельцем настоящей документированной процедуры является директор Лицея.
  5. Требования данной Процедуры обязательны для всех служб, подразделений, должностных лиц и сотрудников МАОУ «Лицей № 176».

**2. Нормативные ссылки**

ГОСТ Р ИСО 9000-2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования.

РК Л176-12 «Руководство по качеству» МАОУ «Лицей № 176».

СМК-Л176-3.5-12«Управление записями».

Положение о структурных подразделениях.

Номенклатура дел МАОУ «Лицей № 176».

Должностные инструкции работников.

**3. Термины, обозначения и сокращения**

* 1. **Термины**

В настоящем документе используются термины и определения по ГОСТ Р ИСО 9000-2005. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь, а также следующие термины с соответствующими определениями:

***Аудит качества*** - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения, процесс экспертизы СМК МАОУ «Лицей № 176», его подразделений, процессов или отдельных образовательных программ на основе представленных документов и установление соответствия объекта проверки определенным критериям аудита, целям и задачам.

***Контроль качества*** (знаний, умений, навыков, компетенций) - методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству, определения достигнутого уровня знаний или выявления разницы между реальным и запланированным уровнем освоения учебной программы обучающимися).

***Культура качества*** - набор общепринятых комплексных моделей качества, наличие которых необходимо в организационных структурах и системах управления ОО.

***Общесистемные документированные процедуры*** - обязательные документированные процедуры, в соответствии с ГОСТ ISO 9001-2011.

***Оценка качества образования*** - все виды деятельности, направленные на создание уверенности, что требования к качеству образования будут выполнены. К данному виду деятельности относится деятельность самого ОО, заинтересованных сторон и третьей стороны по самооценке и оценке СМК Лицея, лицензированию, аттестации и аккредитации, а также проведение внутренних и внешних аудитов.

***Требования к качеству*** - выражение отдельных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам объекта, чтобы дать возможность их реализации и проверки.

* 1. **Обозначения:**

ГОСТ - государственный стандарт

СМК - система менеджмента качества

СК – Совет по качеству

ОПРК – ответственный представитель руководства по качеству

СП - структурное подразделение

УКСП - уполномоченный по качеству от структурного подразделения

РК - руководство по качеству

ИKП - информационная карта процесса

МИ - методологическая инструкция

ДП - документированная процедура

ИЭД - используемый экземпляр документа

КЭД - контрольный экземпляр документа

УЭД - утвержденный экземпляр документа;

ДИ - должностная инструкция

СДА – специалист по делопроизводству и архивации

ППД - положение о порядке действий

ПСП - положение о структурном подразделении

РИ - рабочая инструкция

Ф - форма.

* 1. **Сокращения:**

каф. - кафедра; отв. – ответственный; др. – другие; внеш. – внешний; внутр. – внутренний; эл. - электронный.

1. **Общие положения**

4.1. Общие положения и функции документов СМК

4.1.1. Управление документацией заключается в создании условий, обеспечивающих получение и хранение необходимой документной информации, её быстрый поиск и доведение до потребителей в установленные сроки и с наименьшими затратами.

4.1.2. Основными функциями документов СМК являются:

- передача и хранение информации;

- свидетельство о соответствии (обеспечение данных о выполнении запланированных действий);

- предоставление информации для распространения и сохранения опыта Лицея;

* снижение негативного воздействия от возникновения внештатной ситуации в работе.
  + 1. *Жизненный цикл* документа СМК включает следующие этапы:

- разработка;

* обращение;
* актуализация;
* вывод из обращения.

4.1.4. *Процесс управления* документацией СМК включает следующие виды деятельности:

* разработка и оформление документов в соответствии с установленными потребностями и требованиями настоящей процедуры;
* согласование документов;
* утверждение документов;
* регистрация и ввод документов в действие;
* рассылка документов;
* хранение документов;
* внесение изменений;
* вывод документов из обращения;

- архивирование и уничтожение документов.

* 1. Состав документов СМК
     1. 4.2.1. СМК Лицея включает документы внутреннего и внешнего происхождения, процедуры управления которыми различаются.
     2. 4.2.2. В качестве документов внутреннего происхождения, поддерживающих выполнение требований системы менеджмента качества, определены следующие виды документов:
* Миссия Лицея;
* Политика в области качества;
* организационная структура управления Лицеем;
* система процессов СМК;
* Руководство по качеству;
* программы;
* документированные процедуры;
* методологические инструкции;
* положения о структурных подразделениях;
* должностные инструкции;
* формы;
* приказы;
* распоряжения;
* аналитические справки.
  + 1. 4.2.3. К документам СМК внешнего происхождения относятся:
* законы РФ, постановления министерств, регламентирующие деятельность Лицея;
* государственные стандарты;
* организационно-распорядительные документы вышестоящих организаций.
  + 1. 4.2.4. Документы СМК Лицея должны быть оформлены в соответствии с требованиями настоящей процедуры и представлены на бумажном носителе. Электронные версии документов СМК при отсутствии их оригинальных версий, представленных на бумажном носителе и заверенных в установленном порядке, а также документы, оформленные с нарушением требований настоящей процедуры, к использованию не допускаются.
    2. 4.2.5. Каждое СП Лицея, участвующее в процессах СМК, должно иметь в наличии и поддерживать в рабочем состоянии свой комплект документов, определяющих характер деятельности подразделения в СМК и обеспечивающих прослеживаемость результатов этой деятельности. Руководители подразделений должны иметь и уточнять по мере необходимости перечни документов СМК своих подразделений.
    3. 4.2.6. СП - участники процессов, а также владельцы процессов СМК Лицея определяются единым реестром процессов и видов деятельности Лицея, а также ДП.
    4. 4.2.7. Иерархия документации СМК Лицея предусматривает 5 (пять) уровней документов

Руководство лицея, потребители образовательных услуг

заинтересованные стороны

Миссия, стратегический план (программа развития),

Политика и Цели в области качества, Руководство по качеству

Документированные процедуры

Документация по планированию, управлению процессами,

управлению документацией

Владельцы процессов, руководители структурных подразделений

Структурные подразделения и сотрудники лицея

Записи о качестве

Нормативная документация

1 уровень уровень уровень

2 уровень

3 уровень

4 уровень

5 уровень

Пользователи

Документы

*Рисунок 1* - Структура документации, функционирующей в рамках СМК МАОУ «Лицей № 176»

4.2.8 Документы первого уровня предназначены для общего описания СМК Лицея, а также формулирования основных приоритетов развития ОО, главных его целевых установок и стратегий их реализации. Документы данного уровня предоставляют потребителям и заинтересованным сторонам необходимую информацию о лицее и гарантиях качества предоставляемых им образовательных услуг.

1. Документы второго уровня описывают осуществляемые в лицее процессы, устанавливают их цели, порядок управления, необходимые ресурсы, цели и показатели результативности по каждому процессу.

4.2.10. Документы третьего уровня устанавливают порядок действий, права, обязанности, функции и взаимодействие персонала, задействованного в СМК. Они представлены положениями о СП Лицея, должностными и рабочими инструкциями персонала, положениями о порядке действий, методологическими инструкциями.

4.2.11. Документы СМК четвертого уровня представляют зарегистрированные данные о качестве, которые идентифицируются согласно требованиям МС ISO 9001-2011 и ДП «Управление записями». Они служат для подтверждения достигнутых результатов, а также свидетельствуют об осуществлении деятельности, направленной на постоянное улучшение.

* + 1. Пятый уровень документации СМК является базовым, определяющим общие направления деятельности в области менеджмента качества. К нему относятся Устав Лицея, внутренняя распорядительная документация, а также документы, указанные в пункте 4.2.3 настоящей ДП.

4.2.13. Настоящая процедура устанавливает требования к управлению всеми документами СМК. Требования к оформлению документации СМК в настоящей инструкции устанавливаются для документов СМК первого, второго и третьего уровней, а именно: Миссии и Политики Лицея в области качества, Руководства по качеству, Документированных процедур, методологических инструкций.

4.1.14. Правила разработки и оформления Положений о СП Лицея, должностных и рабочих инструкций устанавливаются Методологической инструкцией «Разработка и оформление положений о структурных подразделениях, должностных и рабочих инструкций работников».

* + 1. Порядок управления документацией СМК четвертого уровня определяется в ДП «Управление записями» СМК-Л176-3.5-12.
    2. Порядок управления внутренней документацией пятого уровня, правила к ее разработке, оформлению и обращению, а также правила общего делопроизводства, идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой устанавливаются Инструкцией по делопроизводству Лицея.
  1. Идентификация и прослеживаемость документов СМК.
     1. Для обеспечения идентификации, прослеживаемости и предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов, каждый документ СМК Лицея должен обладать: идентификационным номером, который указывается в центральной части титульного листа документа, в верхнем колонтитуле титульного листа документа, а также в верхнем колонтитуле на каждой последующей странице документа; датой введения в обращение текущей версии документа - указывается в центральной части на обороте титульного листа документа.
     2. Для обеспечения прослеживаемости и идентификации изменений документов, обеспечения наличия соответствующих версий документов в местах их применения, обеспечения сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми, во избежание непреднамеренного использования устаревших документов, совершенствования процесса управления документацией СМК все документы СМК включают обязательные служебные разделы:
* лист регистрации ревизий (приложение Д);
* лист регистрации изменений (приложение Е);
* лист согласования (приложение Ж);
* лист рассылки (приложение З).
  + 1. Идентификационный номер документа СМК представляет собой уникальный буквенно-цифровой код, формируемый по следующему принципу (рисунок 2):

СМК

XX

X.X

Л176

Две последние цифры года утверждения документа

Номер документа в разделе

Номер раздела системы процессов СМК

Принадлежность документа организации

Система менеджмента качества

*Рисунок 2* - Обозначение документа СМК

Идентификационные коды документов СК используются при ссылках на них.

* + 1. Миссии и Политике в области качества идентификационные номера не присваиваются.
    2. Организационно-распорядительной документации (приказам, распоряжениям, служебным запискам), бланкам, имеющим коды государственных, областных, городских и др. организаций, а также протоколам совещаний идентификационные номера не присваиваются.
    3. Каждый документ СМК на различных стадиях его жизненного цикла должен обладать одним из следующих статусов:
* *проект* - с момента разработки и до введения в действие приказом директора или решением (Протоколом) Совета по качеству;
* *действующий документ* - документ, официально введенный в действие;
* *недействующий* (недействительный) *документ* - документ, официально замененный другим документом или выведенный из состава документации СМК.

4.4. Стадии управления документами СМК

4.4.1. Стадии управления документами СМК установлены в матрице ответственности, представленной в таблице I (раздел 6 настоящей процедуры).

4.4.2. Подробные описания отдельных стадий управления документацией СМК даны в пункте.5.1.

4.5. Оформление документов СМК.

* + 1. 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.
    2. Оформление документа СМК включает в себя:
* заполнение колонтитулов документа;
* разработку текста документа;
* графическое описание процедур с использованием символьных обозначений, вид и назначение которых определены в пункте 5.6.5 настоящей процедуры.
  + 1. Документы СМК оформляются в соответствии с требованиями настоящей ДП.
    2. Первый лист является титульным листом, верхний колонтитул которого содержит следующие данные (рисунок 3):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| <Эмблема  Лицея> | Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области | Обозначение документа СМК  Дата  Версия  Страница |
| Главное управление образования мэрии города Новосибирска |
| Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение города Новосибирска «Лицей №176» |

*Рисунок 3* - Верхний колонтитул титульного листа документа СМК.

* + 1. Титульный лист содержит следующие реквизиты (рисунок 4):

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ «Лицей № 176»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. Корнева

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

<НАИМЕНОВАНИЕ ДОКУМЕНТА>

<*ОБОЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА*>

*Рисунок 4*. Реквизиты титульного листа

* + 1. Нижний колонтитул титульной страницы документа СМК имеет следующий вид:

**Новосибирск, 20\_\_**(год)

* + 1. На всех последующих листах верхний колонтитул соответствует образцу, указанному в пункте 4.5.4.
    2. В нижнем колонтитуле всех последующих страниц указываются номер текущей страницы.
    3. Оформление и содержание документов вида Ф (форма) определяются владельцами соответствующих процессов и руководителями СП Лицея, исходя из назначения используемых в работе форм и записей. Порядок управления этим видом документов устанавливается в ДП «Управление записями» (СМК-Л176-3.5-12).
    4. Классификацию документа, присвоение ему идентификационного номера и статуса экземпляра производит специалист по делопроизводству и архивированию при регистрации и выпуске документов СМК. Рабочий экземпляр размещается на сайте Лицея в разделе «Система менеджмента качества». Контрольный экземпляр хранится в отделе менеджмента качества.
    5. Документы СМК содержат следующие разделы:

1. Содержание
2. Назначение и область применения
3. Нормативные ссылки
4. Термины, обозначения и сокращения
5. Общие положения
6. Информационная карта процесса
7. Описание процесса (вида деятельности) (кроме РК)
8. Матрица ответственности (кроме РК)
9. Мониторинг, анализ, оценка результативности и улучшение процесса
10. Записи - в том случае, если информация о документировании операций не приводится в разделе 5 (кроме РК)
11. Графическое описание процесса
12. Приложения:

- Формы записей (кроме РК)

- Лист регистрации ревизий

- Лист регистрации изменений

- Лист согласования

- Лист рассылки.

* + 1. В разделе НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ определяется цель регламентируемой деятельности и задачи, решение которых обеспечивает достижение цели, приводится перечень процессов и видов деятельности Лицея, а также категории должностных лип, на которые распространяется действие документа.
    2. В разделе НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ перечисляются те документы, которые необходимы при введении в действие данного документа, а также нормативные, организационно-распорядительные и иные документы, в соответствии с которыми разработан данный документ.
    3. В разделе ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ раскрываются основные понятия, являющиеся в данном документе рабочими, а также приводятся расшифровки принятых в документе сокращений и аббревиатур.
    4. В разделе ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ дается описание деятельности, характерной для всех стадий и операций осуществления процесса или вида деятельности.
    5. В разделе ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА дается описание к объекту документирования (процессу, виду деятельности). В зависимости от специфики объекта, требования могут излагаться в одном или нескольких подразделах.

4.5.17. В разделе МАТРИЦА ОТВЕТСТВЕННОСТИ распределяются ответственность и полномочия персонала 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.

4.5.18. В отдельных процедурах в разделе МОНИТОРИНГ и ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА дается описание осуществления мониторинга процесса и оценки его результативности.

4.5.19. В отдельных процедурах в разделе АНАЛИЗ и УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССА дается описание анализа осуществления процесса и основных мероприятий по его улучшению.

* + 1. В разделе Графическое описание процеССА, Информационная карта процесса, ПРИЛОЖЕНИЯ приводятся дополнения к документу в виде таблиц, шаблонов, схем, матриц, рисунков, форм документов, алгоритмов и т.п. К документам вида ДП и к документам на процесс прилагаются не менее двух приложений.
    2. В отдельных процедурах в разделе ЗАПИСИ перечисляются все упоминаемые в документе журналы, отчеты, заявки и прочие документы, содержащие подтверждающие записи о качестве.

4.5.22. В ЛИСТЕ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ документа регулярно делаются записи о провезенных проверках документа и их результатах. Контрольный экземпляр документа подлежит периодической проверке ОПРК.

4.5.23. 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, а также обнаруженные ошибки и неточности в документе.

4.5.24. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ заполняется по завершении разработки документа с участием разработчиков, а также упоминаемых в документе должностных лип - руководителей СП и процессов.

* + 1. ЛИСТ РАССЫЛКИ заполняется СДА в процессе выдачи (под роспись) документов СМК потребителям.
    2. В отдельных документах наличие указанных разделов не является обязательным требованием.

4.5.27. ДИ и РИ должны включать разделы:

* общие положения;
* функции;
* должностные обязанности;
* ответственность.
  + 1. Положения о СП должны включать разделы:
* общие положения;
* основные задачи;
* организационная структура;
* функции;
* обязанности;
* права;
* взаимоотношения и связи;
* ответственность.
  + 1. Содержание и вид документа типа Ф определяется разработчиком данного документа и зависит от цели использования документа данного вида.
    2. Журналы, которые применяются в СМК для регистрации информации, должны иметь на титульном листе данные о дате начала и окончания (если журнал окончен), и об ответственном за ведение журнала.
  1. Описание процессов и видов деятельности.
     1. Для каждого процесса и вида деятельности определяются:
* функциональное назначение процесса (деятельности);
* ответственный за процесс (владелец процесса), обеспечивающий его результативный и эффективный менеджмент;
* выходы процесса и потребители процесса;
* входы и поставщики процесса;
* этапы выполнения процесса, порядок и сроки их реализации;
* ресурсы процесса.
  + 1. Описание процессов содержатся в ИКП. Описание видов деятельности приводится в ДП и приложениях к ним. В разделе Описание процесса (вида деятельности) дается поэтапная характеристика процесса с определением необходимых ресурсов и требований к ним, а также требований к выходным данным, срокам и порядку выполнения работ.
    2. Графическое описание процесса или вида деятельности дается в специальном разделе в виде блок-схемы процесса.
    3. При составлении графического описания процедуры используются следующие условные обозначения (таблица 1):

**Таблица 1. Элементы графического описания процесса**

|  |  |
| --- | --- |
| Обозначение | Наименование |
|  | Начало процесса |
|  | Операция процесса |
|  | Документ |
|  | Список множества документов |
|  | Хранение документа |
|  | Принятие решения на основе альтернативы |
|  | Корректирующие действия |
| Стр.(№)  К п.(№)  Стр.(№)  От п.(№) | Переход на страницу… к пункту.. |
|  | Переход к операции на текущей странице |
|  | Окончание процесса |

1. **Информационная карта процесса**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование процесса** | **Код процесса** |
| Управление документацией | **СМК-Л176-3.4-12** |
| **Цель процесса** | **Задачи процесса** |
| Обеспечение соответствия оформления и содержания документов системы менеджмента качества МАОУ «Лицей № 176» требованиям стандартов и Руководства по качеству к порядку их разработки, согласования, утверждения, выпуска, рассылки, актуализации, учета, хранения, ревизии, внесения изменений и изъятия. | Определение состава документов СМК,  иерархии документации, стадий управления документами СМК, вида документов.  Обеспечение идентификации, прослеживаемости и предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов. |
| **Владелец процесса** | **Ответственный исполнитель** |
| Директор лицея | ЗД по УВР - ОПРК |
| **Входы процесса** | **Выходы процесса** |
| Номенклатура документов по делопроизводству |  |
| **Показатели результативности** | **Ресурсы** |
| Все документы СМК Лицея соответствуют требованиям документированной процедуры «Управление документацией», что подтверждается результатами внутренних аудитов/ | Управленческие ресурс, персонал, материально-технический ресурс, информационные ресурсы |

|  |  |
| --- | --- |
| <http://rudocs.exdat.com/pars_docs/tw_refs/92/91204/91204_html_m7eb04d46.gif> | 8 |

1. **Описание процесса**
   1. Управление внутренней документацией СМК

Алгоритм процедуры управления документацией СМК МАОУ «Лицей № 176» описан в блок-схеме.

Жизненный цикл документа СМК внутреннего происхождения состоит из следующих стадий:

* разработка;
* согласование;
* утверждение;
* внедрение и применение;
* проверка и актуализация;
* хранение, изъятие, аннулирование.

Процесс управления документом СМК внутреннего происхождения включает следующие этапы:

* + 1. Определение потребности в разработке документа.

ОПРК в рабочем порядке определяет необходимость разработки нового документа СМК на основе анализа результатов внутреннего аудита, имеющихся актов корректирующих и предупреждающих действий, планов переработки документации СМК. При определении необходимости разработки нового документа СМК ОПРК готовит проект Приказа о разработке документа и предоставляет его на рассмотрение директору. Приказ должен содержать четкое наименование требуемого документа, определять выделяемые ресурсы и устанавливать точные сроки разработки.

6.1.2. Директор принимает решение о необходимости разработки документа и утверждает приказ, отклоняет или возвращает его на доработку. В случае принятия решения об отсутствии необходимости в разработке документа, процесс завершается. В случае возвращения директором проекта приказа на доработку ОПРК осуществляет его изменение с учетом полученных замечаний и в 3-дневный срок вновь предоставляет на утверждение.

6.1.3. В случае принятия решения о необходимости разработки документа и выпуска приказа, ОПРК подготавливает акт разработки документа, в котором определяются: график разработки, ответственные, состав разработчиков, порядок и объем выделения требуемых ресурсов, требования к содержанию документа, порядок согласования документа. План разработки документа утверждается директором и считается организационно-распорядительным документом, имеющим силу Приказа.

* + 1. Разработка (изменение) документа.

В установленные в Плане сроки (не позднее, чем через *5* рабочих дней) ответственный за разработку документа предоставляет подготовленный проект документа, заверенный его подписью на титульной странице в СК для экспертизы соответствия действующей нормативной документации и требованиям СМК Лицея.

* + 1. Экспертиза документа на соответствие требованиям СМК.

ОПРК в 2-дневный срок организует и проводит экспертизу проекта документа.

* + 1. При выявлении несоответствий проекта документа предъявляемым к нему требованиям, ОПРК возвращает его лицу, ответственному за разработку, для исправления и внесения необходимых изменений. К проекту прилагается уведомление о замеченных несоответствиях.

6.1.7. В случае отсутствия у ОПРК замечаний по содержанию и оформлению документа, ответственный за разработку документа в 3-дневный срок согласует его со всеми должностными лицами, определенными в Плане разработки документа.

6.1.8. В случае, если проект документа прошел все необходимые согласования, ответственный за разработку передает его ОПРК, который назначает дату обсуждения проекта документа на ближайшем заседании Совета по качеству, в соответствии с Планом работы Совета по качеству. В случае необходимости возможно обсуждение проекта документа на внеочередном, сокращенном по составу заседании Совета по качеству.

* + 1. Обсуждение на Совете по качеству.

В назначенный день проект документа обсуждается на Совете по качеству, для чего не позже, чем за 5 дней передается ОПРК в СК, рассылается СДА всем членам Совета по качеству (электронная версия распространяется по электронной почте).

* + 1. В случае выявления на заседании Совета по качеству любого рода несоответствий в документе, он возвращается ответственному за разработку для внесения необходимых изменений. В случае одобрения членами Совета по качеству проекта документа, ОПРК передает его на утверждение директору.
    2. Утверждение.

Директор в течение 1 рабочего дня утверждает проект документа или возвращает его ОПРК для доработки (переход к пункту 4).

* + 1. Документ утвержден.

В случае утверждения директором проекта документа, он передается СДА для регистрации и издания.

* + 1. Регистрация.

СДА, получив оригинальную копию утвержденного документа, в течение 0,5 рабочего дня регистрирует ее в журнале регистрации документации СМК, присваивает ей статус контрольного экземпляра, заносит документ в Единый реестр документов СМК и ставит его на хранение в СК.

* + 1. Издание, учет тиражирование.

СДА за 0,5 рабочего дня снимает с контрольного экземпляра документа электронную копию и размещает ее на сайте Лицея в разделе "Система менеджмента качества».

* + 1. Рассылка.

Рассылка должка занимать не более 2 рабочих дней. Ответственный за рассылку документов СДА, который ведет журнал рассылки документов СМК и сообщает по электронной почте владельцам процессов и руководителям СП о размещении электронного экземпляра документа на сервере Лицея. В журнале рассылки документов СМК указывается дата размещения электронной версии документа на сервере и дата рассылки сообщения по электронной почте.

6.1.16. Доведение до персонала.

Руководители СП, получив копии документа, в течение 3 рабочих дней организуют его доведение до персонала своих СП с ведением записей в журнале ознакомления.

6.1.17. Применение (обращение) документа.

В течение всего периода действия (обращения) документа руководители СП и владельцы процессов следят за работоспособностью документа и, в случае необходимости, уведомляют ОПРК о необходимости внесения в документ изменений. Для этого они направляют ОПРК уведомление об изменении документа с указанием мотивированной причины изменений. Поступившие уведомления ОПРК рассматривает, организует внесение изменений в документ в соответствии с поступившими уведомлениями (переход к пункту 4).

* + 1. Внутренний аудит.

Внутренняя проверка документов СМК осуществляется систематически, в порядке, установленном ДП «Внутренние аудиты.

* + 1. Изменения в документе требуютсяв случае, если по результатам внутреннего аудита (проверки) отмечены несоответствия в документе СМК и требуются его изменения, переход к пункту 6.1.21.
    2. Проектирование корректирующих (предупреждающих) действий.

Проектирование корректирующих и предупреждающих действий, связанных с изменением документов СМК, осуществляется в порядке, установленном ДП «Корректирующие и предупреждающие действия».

6.1.21. Разработка и согласование проекта изменения документа. ОПРК, руководители СП и владельцы процессов, в соответствии с планом КД (ПД), в 2-дневный срок составляют и согласуют проект требуемых изменений в документах СМК. СДА вносит соответствующие изменения. Документы заменяются согласно ведомости рассылки. Заменяемые документы (листы) изымаются у подразделений и уничтожаются. При необходимости внесения изменений в действующие документы, документ проходит те же стадии, что и при разработке (от пункта 6.1.4). В измененном документе указывается новая версия, контрольный экземпляр заменяется на новый. На изъятом контрольном экземпляре ставится отметка «Отменен», и он перемещается в архив ОМК.

* + 1. Хранение.

Руководители СП и владельцы процессов в течение всего периода действия документов СМК обеспечивают правильное хранение. Документы СМК, хранящиеся в СП, должны быть актуальными, иметь все необходимые реквизиты, храниться в подписанных папках и систематически проверяться. В СП должен иметься перечень документации СМК, позволяющий легко найти и идентифицировать нужный документ СМК.

* + 1. Изъятие из обращения.

Решение об изъятии документов СМК из обращения принимает директор по представлению ОПРК. Решение директора об изъятии документов СМК из обращения оформляется письменным распоряжением и доводится до персонала. На основании распоряжения директора ОПРК во взаимодействии с руководителями СП и владельцами процессов проводит изъятие документов в течение 1 рабочего дня.

6.1.24.Аннулирование, передача на хранение в архив, уничтожение документа.

Решение об аннулировании документов СМК, передаче их на хранение или уничтожении принимает директор по представлению ОПРК и оформляется письменным распоряжением. СДА на основании распоряжения директора осуществляет аннулирование и уничтожение документов. Уничтожение документов СМК производится в присутствии комиссии в составе ОПРК, руководителей СП и владельцев соответствующих процессов. По результатам аннулирования/ уничтожения документов СМК составляется акт аннулирования/уничтожения документов. В случае передачи документов СМК на хранение, ОПРК во взаимодействии с СДА Лицея производит подготовку и передачу документации на хранение и составляет акт приемки-сдачи документов по описи. Все документы в электронном виде хранятся в СК.

6.2. Управление нормативно-правовыми актами.

* + 1. Управление нормативно-правовыми актами осуществляется уполномоченным по качеству в структурных подразделениях.
    2. Во всех структурных подразделениях Лицея имеется список, гарантирующий использование только актуальных и необходимых нормативно-правовых актов.
    3. При осуществлении реализации всех процессов и видов деятельности используются только электронные версии действующих НПА.
    4. Перечень используемых нормативно-правовых актов приведен в разделе «Нормативные ссылки» всех внутренних документов СМК.
    5. Все нормативно-правовые акты, используемые при реализации всех процессов и видов деятельности СМК, поставлены на контроль. Уполномоченные по качеству ежемесячно отслеживают статус используемых НПА, в случае отмены или замены информируя сотрудников структурного подразделения.

1. **Матрица ответственности**

ответственности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды  документ.  Стадии  управления | Должностные лица | | | |
| Руководство по качеству (РК) | Документы на процесс (Пр) | Документация структурных подразделений  (ДСП) | Документиров.  процедура  (ДП) |
| Определение потребности в документе | Д | ВП | РСП | Д |
| Планирование разработки | ОПРК | ВП | РСП | ОПРК |
| Разработка, оформление | ОПРК | ВП | РСП | ОПРК |
| Определение статуса документа | ОПРК | ВП | РСП | ОПРК |
| Проверка | Д | ОПРК | ОПРК | Д |
| Утверждение, ввод в действие | Д | Д | Д | Д |
| Регистрация, учет | ОПРК | ВП | РСП | ОПРК |
| Размножение, распределение | СД | ДЛ | ДЛ | ДЛ |
| Хранение:  - место хранения;  - сроки хранения | УКСП – КЭД;  ДЛ – ИЭД  До переиздания | ВП – КЭД;  ДЛ – ИЭД  До переиздания | РСП – КЭД  ДЛ - ИЭД  До переиздания | ОПРК – КЭД  ДЛ - ИЭД  До переиздания |
| Анализ, актуализация, внесение изменений, переутверждение | ОПРК | ВП | РСП | ОПРК |
| Отмена | Д | Д | Д | Д |
| Изъятие, утилизация | ОПРК | ВП | РСП | ОПРК |
| Архивирование:  - место хранения;  - сроки хранения, лет | СД  3 | ВП  3 | РСП  3 | ОПРК  3 |

**Используемые обозначения:**

**Д** – директор лицея;

**ОПРК** – ответственный представитель руководства по качеству;

**ВП** – владелец процесса;

**РСП** – руководитель структурного подразделения;

**УКСП** – уполномоченный представитель по качеству структурного подразделения;

**СД** – специалист по делопроизводству и архивированию, секретарь директора;

**ДЛ** – должностные лица;

**РК** – руководство по качеству;

**ДП** – документированная процедура;

**ДСП** – документация структурных подразделений

**8. Графическое описание процедуры управления документацией внутреннего происхождения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Входные данные | Операции процесса | Выходные данные | Примечание |
| I.Разработка | Аудит-протоколы;  План КД и ПД  Приказ о разработке  План разработки документа, уведомление об изменении, проект изменения документа  1.Определение потребности в разработке документа  (Д, ОПРК, 3 дня)  2.Документ необходим  3.Планирование разработки  ОПРТК, 2 дня  4.Разработка (изменение) документа  Разработчики, 3 дня  Приказ о разработке  План разработки документа  Проект документа  График согласования, запись в листе регистрации изменений  Нет  да  Проект документа: ДП документы СМК  Проект документа, график согласования  5. Экспертиза документа на соответствие требованиям СМК  ОПРК, 2 дня  6. Документ соответствует входным требованиям п.5?  7. Согласование документа.  Отв. разработчики, ОПРК, РСП, 2 дня  Стр.19.к п.8  Замечания.  Проект документа с устранёнными замечаниями  Нет  Согласованный проект документа, предложения по изменению, доработке документа |  |  |  |
| II. Согласование |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Входные данные | Операции процесса | Выходные данные | Примечания и ссылки |
| II. Согласование | Проект документа. График работы СК  8.Документ согласован?  9.Обсуждение на СК  Члены СК  10. Имеются предложения по изменению документа  Предложения по изменению документа, протокол заседания СК  Нет  да  Согласованный (исправленный) проект документа  11. Утверждение  Директор, ОПРК  1 день  12. Документ утвержден?  Утвержденный документ, замечания, предложения по изменению  Нет  Стр.18. от п.7  Стр.18.  к п.4  Стр.18.  к п.4  Дааа  Стр.18.  к п.4  Утвержденный документ  Зарегистрированный документ  Тиражирование документа  13. Регистрация  Дп, 0,5 дня  14. Издание  ОМК, ДЛ. 0,5 дня  15. Учет тиража  ОМК, ДЛ, 0,5 дня  1 день  Стр.20. к п.16  Зарегистрированный документ, запись в журнале регистрации документов СМК  Тиражирование документа  Тираж документа, внесенный в перечень |  |  | Обсуждение проекта на СК – последняя стадия его согласования |
| III. Утверждение |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Входные данные | Операции процесса | Выходные данные | Примечания и ссылки |
| IV. Внедрение и применение | Тираж документа, внесенный в перечень  16. Рассылка.  ОМК, ДЛ, УКСП, 2 дня  17. Доведение до персонала  РСП, ВП, 2 дня  Уведомления об изменении документа  Стр.19. от п.15  Копия (учтенный экземпляр документа)  Документ  18. Применение (обращение) документа  РСП, ВП, персонал  Записи в листе ознакомления персонала  Записи в листе регистрации рассылки  Программа аудита  План КД  Аудит-протоколы по выявленным несоответствиям документа  19. Внутренний аудит  21. Проектирование корректирующих (предупреждающих) действий  20. Изменения в документе требуются?  22. Разработка и согласование проекта изменения документа  Владельцы процессов, рук. СП, ОПРК 2 дня  Стр.21. от п.23  Аудит-протоколы по выявленным несоответствиям документа, записи в листе регистрации ревизий  План КД (ПД)  Проект изменения документа  Стр.21.  к п.23 |  |  |  |
| V. Проверка и актуализация |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Входные данные | Операции процесса | Выходные данные | Примечания и ссылки |
| VI.. Хранение, изъятие, аннулирование | Документ  Распоряжение об изъятии  26. Документ подлежит передаче на хранение?  25. Аннулирование  ОПРК, РСП, ВП.  1 день  Стр.20. от п.22  Опись документов СП  Запись в журнале регистрации документов СМК  23. Хранение  РСП, ВП, по мере необходимости  24. Изъятие из обращения  ОПРК, ОМК, РСП, ВП  1 день  27. Передача в архив  ОМК, ДЛ  28. Уничтожение документа  Распоряжение об аннулировании  Приказ о передаче документа в архив  Распоряжение об уничтожении документа  Акт об аннулировании  Акт сдачи-приемки документа  Акт уничтожения документа  Нет |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Входные данные | Операции процесса | Выходные данные |
| Запись о поступлении внешнего документа  Поступление внешнего документа  Внешний документ  Журнал регистрации входящей документации  Регистрация и идентификация документа  Запись о поступлении документа  Внешний документ  Журнал рассылки входящей документации  Обеспечение наличия версий документа на местах адресатов  Внешний документ  Обеспечение использования и при необходимости сохранности документа  Внешний документ  Осуществление деятельности в целях выполнения распоряжений, поступивших с документом  Контроль актуальности документа  Внешний документ  Утилизация документа в связи с утратой актуальности  Внешний документ  Запись об утилизации документа |  |  |

**Приложение А**

**Форма титульного листа документированной процедуры**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Министерство образования, науки и инновационной политики Новосибирской области**  **Главное управление образования мэрии города Новосибирска**  **Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение**  **города Новосибирска «Лицей № 176»** |

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ «Лицей № 176»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.П. Корнева

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

**Система менеджмента качества**

**ПРОЦЕСС**

**Научно-методическая работа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код | Издание | Разработал | Согласовал |
|  |  |  | Беккер Л.П. |

г. Новосибирск, \_\_\_\_год

**Приложение Б**

**Приложение Б**

**Форма второго листа документа СМК**

Сведения о разработке документированной процедуры (процесса) и ее (его) утверждении и введении в действие, которые должны быть приведены в предисловии на оборотной стороне обложки (титульного листа) документа.

*Приложение Б*

**Предисловие**

1. РАЗРАБОТАН (А) муниципальным автономным общеобразовательным учреждением города Новосибирска «Лицей № 176»

ИСПОЛНИТЕЛИ:

1. ВНЕСЕН(А) рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования
2. УТВЕРЖДЕН(А) и ВВЕДЕН(А) В ДЕЙСТВИЕ приказом директора

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ВВЕДЕН(А) ВПЕРВЫЕ

Настоящая документированная процедура не может быть тиражирована и распространена без разрешения муниципального автономного общеобразовательного учреждения города Новосибирска «Лицей № 176»

**Приложение В**

**Форма информационной карты процесса**

**Информационная карта процесса**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование процесса** | **Код процесса** |
|  |  |
| **Цель процесса** | **Задачи процесса** |
|  |  |
| **Владелец процесса** | **Ответственные исполнители** |
|  |  |
| **Входы процесса** | **Выходы процесса** |
|  |  |
| **Показатели результативности** | **Ресурсы** |
|  |  |

**Приложение Г**

**Форма графического описания процесса**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № операции | Входные данные | Наименование операции | Выходные данные | Примечание и ссылки |
|  | Перечень документов  Наименование документа  Наименование  Срок исполнения  Наименование  Срок исполнения  Решение  Наименование документа  Наименование документа |  |  |  |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  | Комментарий |
| **…** | **…** | **…** | **…** | **…** |
| **N** |  |  |  |  |

**Приложение Д**

**Лист регистрации ревизий**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Код документа** | **Наименование документа** | **Ревизия** | | | |
| **Дата** | **Результат** | **Подпись лица, проводившего ревизию** | **ФИО** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| **1** |  |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **N** |  |  |  |  |  |  |

**Приложение Е**

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № изменения | Дата внесения изменения | Номера листов | Шифр документа | Краткое содержание изменения, отметка о ревизии | ФИО /подпись |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1** |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |
| **6** |  |  |  |  |  |
| **…** |  |  |  |  |  |
| **N** |  |  |  |  |  |

**Приложение Ж**

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование подразделения | Должность | ФИО | Подпись | Дата |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1** |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |
| **…** |  |  |  |  |  |
| **N** |  |  |  |  |  |

**Приложение З**

**ЛИСТ РАССЫЛКИ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование подразделения | Должность | ФИО | Дата | Количество экземпляров |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| **1** |  |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |  |
| **5** |  |  |  |  |  |
| **…** |  |  |  |  |  |
| **N** |  |  |  |  |  |

**Приложение И**

**Форма журнала ознакомления персонала с документацией СМК**

**ЖУРНАЛ ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛА**

**МАОУ «ЛИЦЕЙ №176»**

**С ДОКУМЕНТАЦИЕЙ СМК**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*Наименование структурного подразделения*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Дата ознакомления** | **Документ** | | **Лицо, ознакомленное с документом** | | |
| **Название** | **Код** | **ФИО** | **Должность** | **Подпись** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |