УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ «Лицей № 176»

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

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**Вспомогательный процесс**

**Управление записями**

**СМК-Л176-3.5-12**

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

Новосибирск, 2015

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Назначение и область применения | 3 |
| 2. Нормативные ссылки | 3 |
| 3. Термины, обозначения и сокращения | 4 |
| 4. Общие положения | 5 |
| 5. Информационная карта процесса «Управление записями» | 7 |
| 6. Описание процесса | 8 |
| 7. Матрица ответственности | 12 |
| 8. Графическое описание документированной процедуры | 14 |
| *9. Приложения* | |
| А. Форма перечня форм записей структурного подразделения | 16 |
| Б. Форма титульного листа альбома форм записей | 17 |
| В. Форма карты-заместителя номенклатурного дела | 18 |
| Г. Перечень основных записей в документации СМК | 19 |
| Д. Рекомендуемый перечень записей для проверки при проведении внутренних аудитов | 24 |
| Е. Лист регистрации изменений. Лист ознакомления. Лист согласования. Лист регистрации ревизий | 26 |

1. **Назначение и область применения**

1.1. Данная документированная процедура СМК-Л176-3.5-12 «Управление записями» (далее – Процедура) устанавливает:

- ответственность за документирование записей и данных о качестве;

- место и сроки хранения, порядок восстановления записей и право доступа к ним;

- способ хранения записей о качестве, предотвращающий их потерю, порчу и фальсификацию и обеспечивающий быстрый доступ к записям.

1.2. Процедура разработана с целью обеспечения предоставления свидетельств соответствия качества услуг и процессов МАОУ «Лицей №1 76» установленным требованиям и результативности функционирования СМК, а также фактов выполнения работ и принятых решений.

1.3. Требования Процедуры обязательны для выполнения всеми подразделениями и владельцами процессов, включенными в область распространения СМК МАОУ «Лицей № 176».

1.4. Ответственными за процессы управления записями являются руководители структурных подразделений и владельцы процессов.

1.5. Процедура разработана в соответствии с требованиями подпункта 4.2.4 ГОСТ ISO 9001:2011.

1. **Нормативные ссылки**

При разработке Процедуры использованы следующие нормативные документы:

* ГОСТ Р ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
* ГОСТ ISO 9001:2011 «Системы менеджмента качества. Требования».
* ГОСТ Р ИСО/ТР 10013:2001 «Рекомендации по документированию систем менеджмента качества».
* ГОСТ Р ИСО 15489-1:2001 «Информация и документация. Управление записями. Общие требования».
* «Руководство по качеству» (РК Л176-12).
* СМК-Л176-3.4-12 «Управление документацией».
* СМК-Л176-4.1-12 «Внутренние аудиты».
* СМК-Л176-4.3-12 «Управление несоответствиями».

Настоящая процедуравводит в действие следующие формы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | СМК-Л176-3.5-Ф01-12 | Перечень форм записей структурного подразделения |
| 2 | СМК-Л176-3.5-Ф02-12 | Титульный лист альбома форм записей |
| 3 | СМК-Л176-3.5-Ф03-12 | Карта-заместитель номенклатурного дела |
| 4 | СМК-Л176-3.5-Ф04-12 | Лист регистрации изменений |
| 5 | СМК-Л176-3.5-Ф05-12 | Лист ознакомления |
| 6 | СМК-Л176-3.5-Ф06-12 | Лист регистрации ревизий |
| 7 | СМК-Л176-3.5-Ф07-12 | Лист рассылки |

1. **Термины, обозначения и сокращения**

3.1. Термины и определения

В настоящей Процедуре применены термины и определения в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000:2005.

**Анализ** – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

**Анализ качества** – систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их соответствие поставленным целям.

**Данные СМК** – равнозначные понятия записей и отчетных данных, применяемых в качестве отчетных документов.

**Дело** – совокупность документов (или отдельных документов, относящихся к определенному вопросу или сфере деятельности лицея), подшитая в отдельную обложку.

**Документ** - информация и соответствующий носитель. Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным, оптическим компьютерным диском, фотографией или эталонным образцом или комбинацией из них.

**Документация СМК** – комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования СМК и подтверждения требуемого качества продукции (услуги) и эффективности функционирования СМК.

**Документирование** – процесс целенаправленного создания и поддержания в рабочем состоянии документов СМК.

**Дубликат документа** – документ, идентичный с подлинником, выполненный на любом материале, пригодном для многократного снятия с него копий, оформленный заверительной подписью.

**Журнал** – документ, составляемый по определенной форме и содержащий периодические записи сведений, событий, операций, входящих и исходящих документов и т.д.

**Запись** – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

**Идентификация** – отождествление, установление соответствия, совпадения.

**Копия** – документ, идентичный с подлинником или дубликатом.

**Прослеживаемость** – возможность проследить историю, применение или место нахождения того, что рассматривается.

**Управление записями** – процедура, устанавливающая требования и обеспечивающая их выполнение по составу, идентификации, ведению, условиям хранения, защите, доступу, восстановлению, срокам хранения и изъятия записей.

**Управление документами** – комплекс работ по разработке, согласованию, утверждению, периодической проверке, рассылке и доведению документа до сведения заинтересованных лиц.

3.2. Обозначения и сокращения

**А –** аудитор;

**АФЗ –** альбом форм записей;

**ГА** – главный аудитор (руководитель аудиторской группы);

**ДП** – документированная процедура;

**И** – инструкция;

**МАОУ «Лицей № 176 (лицей) –** муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Лицей № 176».

**МС** – международный стандарт;

**П –** положение;

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

**РК** – руководство по качеству;

**СК** – Совет по качеству;

**СМК** – система менеджмента качества;

**СП** – структурное подразделение.

1. **Общие положения**

4.1. Записи ведутся в случае, когда необходимо предоставить свидетельства соответствия требованиям и результативности СМК.

В записях о качестве регистрируются свидетельства о следующих аспектах деятельности лицея:

- об анализе СМК со стороны руководства;

- об управлении образовательными программами;

- об оценке знаний, умений, компетенций обучающихся;

- об образовании, подготовке и повышении квалификации персонала;

- о данных по ресурсам, в том числе и приобретаемых, предназначенных для обучения и поддержки обучающихся;

- о планировании и проведении внутренних аудитов СМК;

- об анализе данных о процессах СМК;

- об управлении несоответствиями;

- о результатах корректирующих и предупреждающих действий.

4.2. Решение о ведении записей должно быть обоснованным. При определении необходимых записей учитываются требования:

- документов внешнего происхождения, в том числе ГОСТ ISO 9001:2011;

- документов, разработанных в лицее.

4.3. В соответствии с СМК-Л176-3.4-12 «Управление документацией», записи относятся к документам пятого уровня в структуре документации лицея. Основное требование к этому виду документов – обеспечить их сохранность в первоначальном виде и доступ к ним для систематизации, обработки и последующего анализа.

4.4. Записи и данные о качестве являются документами оперативного характера, так как содержат сведения о результатах или свидетельства осуществленной деятельности, и в соответствии с ГОСТ Р ИСО 15489-1: 2001 позволяют:

- осуществлять деятельность упорядоченно, результативно и подотчетно;

- отвечать законодательным и нормативным требованиям;

- защищать интересы и права собственные, партнеров, потребителей и других заинтересованных сторон.

4.5. Основные виды записей и данных о качестве, требуемых ГОСТ ISO 9001:2011 и реализуемых в МАОУ «Лицей № 176», приведены в Приложении к данной Процедуре. Применяются следующие виды записей:

- ***акт***: информационно-справочный документ, констатирующий произошедшее действие или факт;

- ***распоряжение:*** организационно-распорядительный документ руководителя;

- ***протокол***: документ, содержащий записи результатов действий;

- ***журнал***: книга для периодической регистрации фактов;

- ***отчет***: документ, содержащий сообщения об осуществленных действиях, их анализе и предложения;

- ***ведомость***: документ, содержащий сводную информацию, список данных о достигнутых результатах;

- ***справка:*** документ, содержащий описание и подтверждение фактов и событий;

- ***график***: документ, отображающий ход выполнения запланированных мероприятий (действий), динамику показателей;

- ***таблица***: документ, отражающий взаимосвязи достигнутых показателей, а также их связи с другими факторами, например, исполнителями.

Каждый вид записи может иметь несколько форм. В частности, запись может быть составной частью планового документа, содержащего графы для регистрации выполнения позиций плана.

1. **Информационная карта процесса управления записями**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование процесса | Код процесса |
| Управление записями | **СМК-Л176-3.5-12** |
| **Цель процесса:**  Предоставление свидетельств соответствия  качества услуг и процессов лицея  установленным требованиям и результативности СМК, фактов выполнения работ и принятых решений | **Задачи процесса:**  - разработка форм записей;  - идентификация форм записей;  - учет и хранение форм записей;  - ведение, хранение, защита и восстановление  записей;  - проверка и актуализация форм записей;  - изъятие, отмена, архивное хранение и  уничтожение записей |
| **Входы процесса:**  - Требования СМК  - Информация и данные по процессам  - Предложения руководства лицея, СП и аудиторов | **Выходы процесса:**  - Утвержденные формы записей  - Регистрационные журналы, заполненные  формы документов с записями по качеству  - Акты об изъятии, отмене, акты передачи в архив, акты об уничтожении |
| **Ресурсы и условия, необходимые для выполнения процесса:**  Квалифицированный персонал, оргтехника, канцелярские принадлежности, информационные  ресурсы, программное обеспечение | |
| **Владелец процесса:**  Должностное лицо, ответственное за конкретный процесс или вид деятельности, в котором предусмотрено ведение записей и данных по качеству | **Участники и исполнители:**  - Руководитель СП  - Уполномоченный по качеству в СП  - Внутренние аудиторы  - Делопроизводитель в лицее  - Сотрудники лицея |
| **Показатели качества:**  - Наличие установленных записей и данных, их полнота и достоверность;  - Своевременность занесения записей в соответствующие формы;  - Пригодность записей к использованию (при анализе, в отчетах, для определения корректирующих мероприятий и т.п.);  - Отсутствие несоответствий, выявленных при внутреннем и внешнем аудитах. | |

1. **Описание процесса**
   1. **Разработка и идентификация форм записей**
      1. Требования к ведению записей устанавливаются в виде форм записей. Формы записей определяют объем и содержание данных, подлежащих регистрации. Основные требования, предъявляемые к формам записей:

- наглядность и четкость построения,

- унификация,

- исключение дублирования информации.

* + 1. Формы документов, относящихся к записям, требования к их содержанию и заполнению, а также ответственные лица за ведение и хранение записей устанавливаются в соответствующих нормативных документах, в которых предусматриваются записи о качестве.

Если форма записей унифицирована, то на ней должен быть проставлен код, однозначно соответствующий нормативному документу, в котором установлена данная форма записи.

Например: в верхнем правом углу бланка формы записей указывают:

Форма СМК-Л176-3.5-Ф04-12Е2 (СМК-Л176-3.4-12). Это означает, что форма СМК-Л176-3.5-Ф04-12Е2 введена в ДП «Управление документацией», в приложении Е, пункт 2.

* + 1. Разработка и идентификация формы записи включает в себя обоснование необходимости ее ведения, разработку проекта, согласование проекта с заинтересованными лицами, утверждение формы уполномоченным лицом, присвоение кода, а также ее учет и хранение.
    2. Формы записей могут быть введены в составе документации СМК или приказом директора, например, в виде ***альбома форм записей*** (СМК-Л176-3.5-Ф02-12***)***.
    3. Записи, которые ведутся в лицее, представлены в Перечне основных записей в документации СМК (Приложение Г).
    4. Формы записей, заполняемые более чем двумя структурными подразделениями, вносятся в регламентирующую внутреннюю документацию.
    5. Формы записей, заполняемые только в одном структурном подразделении, оформляются в виде альбома форм записей, который составляется и ведется уполномоченным по качеству СП и утверждается руководителем структурного подразделения.
    6. Все формы записей, разрабатываемые в лицее, должны иметь код и название, кратко и однозначно описывающее содержание записи.
    7. Код формы записи присваивается уполномоченным по качеству СП в соответствии с пунктом 6.1.2.
    8. Наличие новой версии регламентирующего документа в обязательном порядке идентифицируется в коде формы записи в виде порядкового номера версии, заключенного в круглые скобки и расположенного после порядкового номера документа. Если форма записи принадлежит нулевой версии регламентирующего документа, то данное обозначение не вводится.
    9. Если изменения вносятся непосредственно в форму записи в течение действия версии регламентирующего документа, то она переиздается, и после буквенного обозначения записи в скобках указывается порядковый номер версии формы. Например, СМК-Л176-3.5-Ф04(1)-12 (СМК-Л176-3.4-12).
    10. Уполномоченный по качеству СП регулярно собирает формы, разрабатываемые в подразделении, а также регламентированные подразделению другими СП или документами, идентифицирует их в перечне.
    11. Альбом форм записей состоит из титульного листа (Приложение Б, СМК-Л176-3.5-Ф02-12) и собственно форм записей (бланков). Каждая форма записей должна быть представлена на отдельном листе.
    12. Формы записей, включенные в альбом форм записей СП, вводятся в действие путем утверждения Перечня форм записей СП (Приложение А, СМК-Л176-3.5-Ф01-12) руководителем подразделения.
    13. Проверка (актуализация) форм записей, разрабатываемых в СП, осуществляется не реже одного раза в год.
    14. При необходимости внесения изменения в форму, разработанную СП, осуществляется ее переиздание. Внесение изменений в код проводится в соответствии с подпунктами 6.1.10 и 6.1.11 настоящей Процедуры. Свидетельством утверждения новой версии формы являются подпись руководителя СП, дата на самой форме и соответствующая отметка в графе «Примечание» Перечня форм записей СП.
    15. Уполномоченный по качеству СП изымает отмененные и вкладывает новые версии форм в альбом форм записей СП и доводит эту информацию до сотрудников подразделения.
    16. По требованию директора лицея или ОПРК копии альбома форм записей СП могут быть направлены им для организации работы по систематизации и унификации форм записей лицея.
    17. При необходимости формируются сводный альбом форм записей и Перечень форм записей лицея. Ответственным за ведение этих документов является ОПРК. Альбом форм записей и Перечень форм записей лицея подписываются ОПРК и утверждаются директором лицея.
  1. **Ведение записей**
     1. Записи являются документами внутреннего пользования лицея и не подлежат передаче их третьим лицам.
     2. Записи должны вестись аккуратно, разборчиво, в соответствии с установленной формой, без подчисток и несанкционированных исправлений. Содержание записей должно быть понятно всем заинтересованным лицам.
     3. В случае отсутствия (невозможности получения) требуемых данных для заполнения форм в соответствующих строках или графах ставится прочерк.
     4. Внесение изменений в записи осуществляется зачеркиванием ранее записанной информации, внесением новой и заверением лицом, внесшим исправление.
  2. **Хранение, защита и восстановление записей**
     1. Записи собираются, подписываются, поддерживаются в актуализированном состоянии и хранятся сотрудниками, ответственными за делопроизводство в местах их пользования в течение установленного срока. Место нахождения записей в подразделении устанавливает его руководитель.
     2. Записи на бумажном носителе хранятся сгруппированными в дела (папки). Руководитель подразделения отвечает за ведение дел в соответствии с номенклатурой дел подразделения.
     3. Номенклатурой устанавливаются сроки хранения дел (папок). Установленные сроки хранения и их соблюдение являются объектом проверки при проведении внутренних аудитов СМК.
     4. Хранение записей должно предотвращать их порчу и утерю, а также обеспечивать быстрый поиск и регламентированный доступ. При необходимости должны предусматриваться специальные средства защиты, такие как файлы, папки, сейфы, специальные помещения.
     5. Записи должны быть восстанавливаемыми. Восстановление осуществляется путем использования:

- электронного архива;

- печатных копий;

- первичных (исходных) записей.

6.3.6. При утере или повреждении записей, содержащих результаты оказанной услуги (актов, отчетов, сертификатов и других) и сопровождающих процесс оказания услуги (актов, результатов аттестации, заявок), а также других записей необходимо провести следующие действия:

- проинформировать руководителя структурного подразделения, заинтересованные структурные подразделения и, при необходимости, потребителя услуги;

- восстановить запись (при этом следует использовать архивные копии документов или, если таковых не имеется, другие подходящие документы, например, рабочие тетради);

- идентифицировать восстановленную запись (путем указания слова «дубликат», должности, подписи (с расшифровкой) лица, выполнившего восстановление, и даты восстановления);

- внести соответствующие записи в регистрационную документацию;

- запросить копии записей, изготовленных другими подразделениями лицея или сторонними организациями;

- заверить копию в установленном порядке.

6.3.7. Ответственность за действия по восстановлению записей возлагается на руководителя структурного подразделения.

**6.4. Изъятие, архивное хранение и уничтожение записей**

6.4.1. При необходимости изъятия записи на ее место в сшиве номенклатурного дела помещается лист-заместитель, в котором указываются наименование (краткое содержание) записи, когда, кому и на какой срок была выдана запись. Данную информацию подписывают лицо, выдавшее запись, и лицо, ее получившее. Полномочия по изъятию записей имеет руководитель СП и уполномоченный по качеству.

6.4.2. При необходимости изъятия дела или сшива документов целиком на их место помещается карта-заместитель номенклатурного дела (Приложение В, СМК-Л176-3.5-Ф03-12), в которой указываются номер дела или сшива документов, на какой срок и кому выданы, роспись в получении при выдаче и возврате.

6.4.3. Изъятие записей из дел по требованию потребителя услуг (клиента) или компетентных органов (прокуратура, суд и т.д.) может производиться только на основании письменного распоряжения этих органов и с разрешения руководства лицея с обязательным составлением акта об изъятии подлинников и подшивкой в дело на их место копий.

6.4.4. Архивное хранение записей должно быть организовано в условиях, исключающих искажение содержания информации в течение всего срока хранения.

6.4.5. Отмена, архивное хранение и уничтожение записей проводятся в соответствии с требованиями СМК-Л176-3.4-12 «Управление документацией» и Инструкцией по делопроизводству в МАОУ «Лицей №176».

**6.5. Управление документированной процедурой**

6.5.1. Подлинник актуализированной настоящей Процедуры хранится в секторе делопроизводства, а после окончания срока действия, отмены или замены хранится в архиве в течение 3 лет.

6.5.2. Регистрация, рассылка и хранение Процедуры осуществляются в порядке, установленном в СМК-Л176-3.4-12 «Управление документацией».

6.5.3. Записи, образующиеся в ходе работы по настоящей Процедуре, ведутся в соответствии с ее требованиями.

***Таблица 1*. Записи по процедуре**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование записи | Код формы записи | Место  нахождения | Хранение | |
| место | срок |
| 1 | Перечень форм записей  структурного  подразделения | СМК-Л176-3.5-Ф01-12 | СП | СП | До минования  надобности |
| 2 | Титульный лист альбома  форм записей | СМК-Л176-3.5-Ф02-12 | СП | СП | До минования  надобности |
| 3 | Карта - заместитель  номенклатурного дела | СМК-Л176-3.5-Ф03-12 | СП | СК | До минования  надобности |

6.5.4. Внесение изменений в настоящую Процедуру проводится в соответствии с требованиями СМК-Л176-3.4-12 «Управление документацией».

6.5.5. Контроль исполнения требований настоящей Процедуры возлагается на ОПРК.

6.5.6. **Мониторинг и оценку процесса** управления записями осуществляет ОПРК, который использует данные, полученные в результате внешних и внутренних аудитов, и данные, полученные в результате мониторинга процесса в повседневной деятельности лицея. ОПРК включает данные по оценке процесса в отчет о функционировании СМК для анализа СМК со стороны высшего руководства.

6.5.7. **Для оценки результативности процесса** управления записями используются следующие показатели:

- отсутствие несоответствий, выявленных при внутренних или внешних проверках, относящихся к процессу управления записями;

- оперативность доступа персонала к записям СМК;

- легкая идентификация, полнота и четкость оформления записей уполномоченными лицами;

- своевременное изъятие записей, подлежащих уничтожению.

6.5.8. Результативность процедуры управления записями периодически оценивают ответственные за процессы и руководители подразделений, а также эксперты внутренних аудитов.

6.5.9. Результативность определяют, оценивая полноту записей, выраженную отношением количества пунктов (граф, разделов), заполненных в формах документов, к количеству пунктов (граф, разделов), предусмотренных в установленных формах, а также учитывая своевременность предоставления записей, выражаемую отношением количества записей, предоставленных в срок, к количеству запланированных записей на данный период. Надлежащее ведение записей оценивают по отношению количества записей, пригодных к использованию, к общему количеству записей, необходимых для выполнения конкретной процедуры (процесса).

6.5.10. Результаты оценивания полноты, своевременности и пригодности к использованию записей анализируют руководители подразделений (ответственные за процессы). Данная информация используется при составлении корректирующих и других мероприятий по совершенствованию процедуры управления записями.

6.5.11. В качестве критериев результативности данной Процедуры могут быть использованы:

а) наличие необходимых записей; критериальное (допустимое) значение – более 95%;

б) наличие идентификации записей; критериальное (допустимое) значение – более 90%;

в) количество случаев неправильного ведения записей; критериальное (допустимое) значение – менее 5 случаев.

1. **Матрица распределения ответственности и полномочий при управлении записями**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид работ** | **Участники процедуры** | | | | | | |
| **Д** | **ОПРК** | **СД** | **РСП** | **УКСП** | **ГА** | **А** |
| Издание приказа о разработке формы записи | **Р** | **И** | **И** | **И** | **И** | **И** | **И** |
| Разработка формы записи | **И** | **И** |  | **Р** | **У** |  |  |
| Согласование формы записи |  | **Р** |  | **ОИ** | **У** |  |  |
| Утверждение формы записи | **Р** | **ОИ** |  | **И** |  |  |  |
| Идентификация формы записи и введение в действие |  | **Р** | **ОИ** | **ОИ** | **У** |  |  |
| Ведение записей, их защита, хранение, восстановление и изменение |  | **ОИ** | **ОИ** | **ОИ** | **ОИ** | **ОИ** | **ОИ** |
| Учет и хранение форм записей |  | **И** | **ОИ** | **Р** | **ОИ** | **К** | **ОИ** |
| Мониторинг процесса ведения записей и актуализация записей |  | **К** | **ОИ** | **Р** | **ОИ** | **Р** | **ОИ** |
| Отмена записей, изъятие из обращения, передача на архивное хранение или уничтожение | **И** | **К** | **ОИ** | **Р** | **ОИ** | **К** | **ОИ** |
| Проверка и оценка результативности управления записями | **И** | **И** | **И** | **Р** | **И** | **К** | **ОИ** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Условные обозначения** | |
| **Д -** директор  **ОПРК** – представитель руководства по качеству;  **СД** – секретарь директора;  **РСП** – руководитель структурного подразделения;  **УК СП** – уполномоченный по качеству структурного подразделения | **ГА** – главный аудитор;.  **А** – аудитор.  **Р -** руководство  **ОИ** – ответственный исполнитель  **У–** участник  **И -** информируемый |

**Пояснение к матрице ответственности участников процедуры:**

7.1. Ответственность за ведение и хранение записей возлагается на ответственных за процессы и руководителей подразделений, которые обеспечивают в сфере своей компетенции создание, применение, хранение записей, а также их идентификацию, необходимую доступность и защищенность от повреждения и утраты (п.4.4.3 РК Л176-12).

7.2. Ответственность за своевременность, аккуратность, достоверность создаваемых записей, а также соблюдение правил перемещения, защиты, хранения и уничтожения записей возлагается на исполнителей (работников лицея) (п. 4.4.3 РК Л176-12).

7.3. Ответственность за ведение и актуализацию перечня форм записей о качестве (Приложение А, СМК-Л176-3.5-Ф01-12) и альбома форм записей подразделения возлагается на уполномоченного по качеству СП.

7.4. Ответственность за действия по восстановлению записей возлагается на руководителя структурного подразделения.

7.5. Ответственность за работу по систематизации и унификации форм записей о качестве в лицее возлагается на ОПРК.

7.6. Контроль всего процесса управления записями в лицее осуществляет ответственный представитель руководства по качеству.

**8. Графическое описание документированной процедуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вход** | **Выполняемая работа** | **Результат (выход)** |
| Информация.  Формы.  Служебные записки  Утвержденная ФЗ  Проект  формы записи  Проект  формы записи  Приказ о  разработке формы  записи | Разработка проекта  формы записи  Согласование проекта ФЗ  Утверждение проекта ФЗ  Присвоение форме  записи кода и  регистрация формы  записи  Ведение, хранение,  защита, восстановление,  изменение записей  Учет и хранение форм  записей  С.14  С.13  Мониторинг процесса ведения записей и  актуализация  записей  Проверка результативности управления записями  Отмена и изъятие записей  Архивное хранение записей или уничтожение  записей | Проект  формы записи  Лист согласования проекта ФЗ  Утвержденная ФЗ  Идентифицированная ФЗ  Перечень форм  записи  Журналы, заполненные формы документов  Журнал проверки документов  Регистрация в журнале, акт об отмене  Акт о передаче в архив или на уничтожение |

**Приложение А**

**Формы записей**

**Форма перечня форм записей структурного подразделения**

**СМК-Л176-3.5-Ф01-12**

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель подразделения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

**ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМ ЗАПИСЕЙ**

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

(наименование структурного подразделения)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  стр. в  АФЗ | Код формы | Наименование  формы | Регламентирующий документ | Ответственный  за ведение | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Уполномоченный

по качеству подразделения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность) (подпись) (Ф.И.О.)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 г.

**Приложение Б**

**Форма титульного листа альбома форм записей**

**СМК-Л176-3.5-Ф02-12**

**Главное управление образования мэрии города Новосибирска**

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение**

**города Новосибирска «Лицей № 176»**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**АЛЬБОМ ФОРМ ЗАПИСЕЙ**

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

(наименование структурного подразделения)

**Приложение В**

**Форма карты-заместителя номенклатурного дела**

**СМК-Л176-3.5-Ф03-12**

**Карта-заместитель номенклатурного дела**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | № дела | Срок выдачи | Дата | | Выдал / Принял | | Получил / Возвратил | |
| выдачи | возврата | подпись | Ф.И.О. | подпись | Ф.И.О. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение Г**

**Перечень основных записей в документации СМК МАОУ «Лицей № 176»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ГОСТ ISO 9001:2011 | Записи о качестве, применяемые в группах документов СМК | Ответственное  подразделение  /сотрудник | Местонахождение записи |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ***Общие положения*** | | | |
| 01 | 1. Приказы о разработке и внедрении СМК МАОУ «Лицей №176» | Директор | СД ОКиД |
| 4.1 а, b | ***Общие требования***  1. Перечень процессов СМК  2. Схема взаимодействия процессов  3. Процедуры по процессам | **СК / ОПРК** | СК |
| 4.2.2 | ***Руководство по качеству***  1. Схема распространения СМК МАОУ «Лицей №176» | Директор  СК / ПРК | СК |
| 4.2.3 | ***Управление документацией***  1. Журнал регистрации нормативных документов МАОУ «Лицей №176»  2. Журнал учета нормативных документов СП  3. Журналы регистрации входящей/исходящей  документации | СД  РСП  СД | СД ОКиД  СП  СД ОКиД, СП |
| 4.2.4 | ***Управление записями***  1. Журнал проверок документов  2. Альбом форм записей  3. Перечень форм записей СП  4. Номенклатура дел СП | УК  УК  УК  РСП | СП  СП  СП  СП |
| 5.3 | ***Политика в области качества***  1. Приказ об утверждении Политики в области качества  2. Лист ознакомления с Политикой и Целями в области качества МАОУ «Лицей №176» | Директор  ОПРК  РСП | СД ОКиД  СП |
| 5.4 | ***Планирование***  1. Приказ об утверждении Целей в области качества  2. Лист ознакомления с Политикой и Целями в области качества МАОУ «Лицей №176»  3. План совершенствования СМК | Директор, ОПРК  РСП  ОПРК | СД ОКиД  СП  СК |
| *1* | *2* | *3* | *4* |
| 5.5.1 | ***Ответственность и полномочия***  1. Положения о структурных подразделениях  2. Должностные инструкции  3. Приказ о назначении на ключевые должности в области качества | РСП  РСП  Директор | СП  СП  ОКиД |
| 5.5.2 | ***Представитель руководства по качеству***  1. Приказ о назначении ответственного представителя руководства по качеству | Директор | ОКиД  СК |
| 5.5.3 | ***Внутренний обмен информацией***  1. Положения о структурных подразделениях  2. Должностные инструкции | РСП  РСП | ОКиД, СП  ОКиД, СП |
| 5.6. | ***Анализ со стороны руководства***  1. Сводные данные для анализа (отчеты о внутренних и внешних аудитах СМК, анкеты удовлетворенности внешних и внутренних потребителей, карточки жалоб, данные по мониторингу процессов и пр.)  2. Отчеты об анализе СМК со стороны руководства  3. Протоколы заседаний Совета по качеству  4. Приказ об утверждении отчета об анализе СМК со стороны руководства  5. План совершенствования СМК | ОПРК  ОПРК  СК /ОПРК  Директор  ПРК | СК  СК  СК  ОКиД  ОКПС |
| 6.2, 6.2.2 | ***Человеческие ресурсы***  Компетентность, осведомленность и подготовка  1. Заявки подразделений на подготовку кадров  2. Личные дела сотрудников  3. Копии сертификатов, дипломов, удостоверений | ОКиД  ОКиД | ОКиД  ОКиД  ОКиД |
| 7.1. | ***Планирование процессов жизненного цикла услуги***  1. Приказы об организации деятельности  и назначении ответственных исполнителей  2. План мероприятий по качеству  3. План-график заседаний Совета по качеству  4. План-график и программы внутренних аудитов СМК | Директор  СК / ОПРК  СК / ОПРК и ГА | ОКиД  Д, СК |
| 7.2. | ***Процессы, связанные с потребителями***  1. Перечни внешней нормативной документации по качеству  2. Договоры об оказании услуг  3. Заявки потребителей  4. Анкеты удовлетворенности потребителей  5. Карточки жалоб | ОПРК, ОКиД  ГБ / Б  Д  ОПРК  СД | СК  Б  Д – СК  СК |
| 7.3. | ***Проектирование и разработка проекта услуги*** | | |
| 7.3.2. | ***Входные данные для проектирования и разработки***  1. Внешние нормативные документы | СД - РСП | ОКиД, копия – СК, СП |
| 7.3.4 | ***Анализ проектирования и разработки***  1. Отчеты по ходу проектирования  2. Заключения по проекту услуги | РСП | СП  СП |
| 7.3.5. | ***Верификация проектирования и разработки***  1. Переписка с заказчиками услуги | РСП | СП |
| 7.3.6 | ***Валидация проектирования и разработки***  1. Свидетельства, подтверждающие соответствие услуги  2. Приказ о внедрении услуги в деятельность лицея | СП  Директор | ОКиД |
| 7.4. | ***Закупки***  1. Протокол оценки и выбора поставщиков  2. Реестр одобренных поставщиков | РСП  РСП | СП  СП |
| 7.5 | ***Производство и обслуживание***  ***Управление предоставлением услуг***  1. Карты процессов  2. Блок-схемы процессов  3. Методические инструкции  4. Приказы об осуществлении деятельности | СП  СП  СП  Директор | СП  СП  СП  ОКиД |
| 7.5.1 | ***Идентификация и прослеживаемость услуги***  1. Журналы регистрации заявок на услуги  2. Акты, сертификаты, заключения, отчеты,  информационные справки и пр.  3. Отчеты структурных подразделений о выполненных услугах | РСП  РСП  РСП | СП  СП  СП |
| 7.5.3 | ***Идентификация процессов***  1. Организационная структура МАОУ «Лицей №176»  2. Перечень процессов СМК  3. Схема взаимодействия процессов  4. Карты процессов | Директор  ОПРК  СП, ВП | ОКиД, СК  СК  СК  СП |
| 7.5.4. | ***Собственность потребителей***  1. Документы и материальные ценности потребителей  2. Трудовые книжки сотрудников | СП  СД | СП  СД |
| 8.2 | ***Мониторинг и измерения*** |  |  |
| 8.2.1 | ***Удовлетворенность потребителей***  1. Анкеты удовлетворенности потребителей | ОПРК | СК |
| 8.2.2 | ***Внутренние аудиты***  1. Годовой план-график внутренних аудитов  2. Приказ о проведении внутреннего аудита  3. Программа внутреннего аудита  4. Протокол внутреннего аудита  5. Лист регистрации несоответствия  6. Лист регистрации наблюдения  7. Отчет о проведении внутреннего аудита  8. Сводный отчет о результатах внутренних аудитов | ОПРК, ГА  Директор  ГА  ГА  А, СП  А, СП  ГА  ГА | СК  ГА  ГА  СК  ГА  ГА  СК  СК |
| 8.2.3 | ***Мониторинг и измерение процессов***  1. Карта регистрации отклонения в ходе процесса  2. Карта анализа процесса | СП  СП | СП  СП |
| 8.2.4 | ***Мониторинг и измерение услуги***  1. Документация о выполнении услуг  2. Документация о подготовке кадров  3. Отчеты структурных подразделений о выполненных услугах | РСП  СД ОКиД  ОПРК | СП  ОКиД  СК |
| 8.3. | ***Управление несоответствиями***  1. Протокол о несоответствии  2. Протокол анализа отклонения  3. Журнал учета документации о проведении корректирующих и предупреждающих действий  4. Карточка жалобы  5 Журнал регистрации карточек жалоб  6. Акты сдачи-приемки работ | ГА, А  РСП  УКСП  УКСП  УК СП  РСП | СП  СП  СП  СП  СП  СП |
| 8.5 | ***Улучшение*** |  |  |
| 8.5.2 | ***Корректирующие действия***  1. Протокол о несоответствии  2. Лист регистрации несоответствия  3. Журнал учета документации о проведении корректирующих и предупреждающих действий  4. Журнал регистрации карточек жалоб  5. План корректирующих/ предупреждающих действий по устранению несоответствий  6. Отчет по корректирующим и предупреждающим действиям  7. Сводный отчет по корректирующим и  предупреждающим действиям  8. Протокол заседания Совета по качеству | ГА, А  А, УКСП  УК  УК  СП  СП  ОПРК  ОПРК | СП  ГА, СП  СП  СП  ОКПС, СП  ОКПС  ОКПС  СК |
| 8.5.3 | *Предупреждающие действия*  1. Протокол предупреждающего действия  2. Лист регистрации наблюдения  3. Журнал учета документации о проведении  корректирующих и предупреждающих действий  4. План корректирующих /предупреждающих действий по устранению несоответствий  5. Отчет по корректирующим и предупреждающим действиям  6. Сводный отчет по корректирующим и  предупреждающим действиям  7. Реестр одобренных поставщиков  8. Протокол заседания Совета по качеству  9. План совершенствования СМК  10. План мероприятий МАОУ «Лицей № 176» по качеству | УКСП  А, СП  УК  СП  СП  ОПРК  СП  СК  ОПРК  ОПРК  ОПРК | СП  ГА, СП  СП  ОКПС, СП  СК  СК  СК  ОКПС  СК  Ск  СК |

**Приложение Д**

**Перечень записей для проверки при проведении внутренних аудитов**

**1. Директор, научно-методический совет, совет по качеству МАОУ «Лицей № 176»:**

- Приказы и распоряжения по Лицею, касающиеся СМК;

- Планы работы НМС и Совета по качеству лицея;

- Протоколы заседаний НМС и Совета по качеству лицея.

**2. Записи о системе подготовки специалистов в области качества:**

- Сведения об обучении основным положениям ГОСТ Р ИСО серии 9001;

- Планы-графики внутренних аудитов;

- Перечни проверяемых объектов при внутренних аудитах;

- Отчеты о внутренних аудитах;

- Регистрация выполнения подразделениями корректирующих действий по результатам внешних и внутренних аудитов;

- Сводные данные мониторинга;

- Отчеты для руководства МАОУ «Лицей № 176» о функционировании СМК лицея с предложениями по улучшению.

**3. Сектор делопроизводства ОКиД:**

- Реестр внутренних нормативных документов Лицея;

- Списки рассылки проектов нормативных документов для согласования;

- Списки рассылок учтенных экземпляров нормативных документов и изменений;

- Извещения об изменениях нормативных документов;

- Личные дела обучающихся;

- Личные дела сотрудников.

**4. Учебная служба лицея:**

- Сведения о сотрудниках (образование, стаж работы, звание, ученая степень, повышение квалификации и т.д.)

- Классные журналы;

- Сведения о контроле текущей успеваемости;

- Экзаменационные и зачетные ведомости;

- Сведения об успеваемости лицеистов по итогам четверти, полугодия, учебного года;

- Сведения о текущем рейтинге старшеклассников (ежемесячно);

- Сведения об удовлетворенности заинтересованных сторон;

- Отчеты о работе.

**5. Методические кафедры:**

- Планы работы, отметки об их выполнении;

- Протоколы заседаний кафедр;

- Сведения о сотрудниках (образование, стаж работы, звание, ученая степень, повышение квалификации, квалификационная категория и т.д.);

- Регистрация прохождения инструктажа по безопасности труда;

- Рабочие программы преподавателей и отметки об их выполнении;

- анализы работы кафедр;

- Регистрация выполнения приказов, распоряжений, решений НМС и СК;

- Журнал учета взаимных посещений учебных занятий учителями;

- Сведения о результатах декретированных периодов (четвертей, полугодия, учебного года, сессий) по дисциплинам кафедры;

- Итоги ГИА (ЕГЭ) по предметам кафедры;

- Листы регистрации изменений учтенных экземпляров нормативных документов;

- Журнал регистрации нормативных документов и ознакомления сотрудников подразделения;

- Регистрация заявок и поступлений материально-технических и информационных ресурсов;

- Отчеты о проведении внутренних аудитов на кафедре;

- Отчеты о выполнении корректирующих действий по результатам внутренних аудитов;

- Оценка результативности процессов, динамики показателей, решения по результатам анализа деятельности кафедры и функционирования СМК.

**6. Центр, лаборатория, служба**

- Планы работы, отметки об их выполнении;

- Протоколы заседаний центра, лаборатории, службы;

- Отчеты о работе центра, лаборатории, службы;

- Распределение ответственности;

- Анализы работы центра, лаборатории, службы;

- Регистрация выполнения приказов, распоряжений, решений НМС м СК;

- Листы регистрации изменений учтенных экземпляров нормативных документов;

- Журнал регистрации нормативных документов и ознакомления сотрудников подразделения;

- Регистрация заявок и поступлений материально-технических и информационных ресурсов;

- Отчеты о проведении внутренних аудитов в центре, лаборатории, службе;

- Отчеты о выполнении корректирующих действий по результатам внутренних аудитов;

- Оценка результативности процессов, динамики показателей, решения по результатам анализа деятельности центра, лаборатории, службы и функционирования СМК.

**Приложение Е**

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

Форма СМК-Л176-3.5-Ф04-12, СМК-Л176-3.5-12 «Управление записями»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ изменения | Номера листов/страниц | | | | Всего листов/ страниц в  документе | № заявки на  изменение | Ф.И.О  подпись | Дата | Срок ввода |
| измененных | замененных | новых | аннулированных |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ**

Форма СМК-Л176-3.5-Ф05-12, СМК-Л176-3.5-12 «Управление записями»

Структурное подразделение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Ф.И.О. | Дата | Подпись |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**СМК-Л176-3.5-Ф06-12**. **Лист регистрации ревизий**

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

**СМК-Л176-3.5-Ф07-12.** **ЛИСТ РАССЫЛКИ**

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