

**УТВЕРЖДАЮ**

И.о. ректора

Л.Н. Скаковская

« 06 » декабря 2020 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА*****Управление записями*****СТО СМК 4.2.02-2020**

Выпуск 2

**СТАНДАРТ СООТВЕТСТВУЕТ
ТРЕБОВАНИЯМ ГОСТ ISO 9001-2015**

г. Тверь, 2020

Предисловие

- 1 Стандарт соответствует требованиям ГОСТ ISO 9001-2015.
- 2 ВВЕДЕН ПОВТОРНО.

**Документ не подлежит передаче, воспроизведению и копированию
без разрешения руководства ТвГУ**

Содержание

1 Назначение и область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения, обозначения и сокращения.....	4
4 Общие положения	5
4.1 Виды записей и данных	5
4.2 Носители информации о качестве	6
5 Порядок управления записями о качестве	7
6 Ответственность	9
7 Библиография.....	9
8 Лист регистрации изменений	9
Приложение А Виды записей, подлежащих регистрации.....	10

ТвГУ	УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ	СТО СМК 4.2.02 - 2020
		Лист 4 / 11

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящий стандарт является нормативным документом, устанавливающим порядок выполнения процесса "Управление записями" в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001, п. 4.2.4.

1.2 Настоящий стандарт предназначен для разработчиков и пользователей документов СМК ТвГУ.

1.3 Настоящий стандарт обязателен к применению всеми структурными подразделениями ТвГУ.

2 Нормативные ссылки

Настоящий стандарт содержит ссылки на следующие стандарты:

- ГОСТ ISO 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ ISO 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования.

3 Термины, определения, обозначения и сокращения

В настоящем СТО СМК использованы термины и определения по ГОСТ ISO 9000, а также термины, введенные организацией:

Документ – информация и соответствующий носитель.

Данные – документ, содержащий объективные свидетельства выполненной деятельности, но не имеющий статуса записей.

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности. Записи могут использоваться, например, для документирования прослеживаемости и свидетельства проведения верификации, предупреждающих действий и корректирующих действий.

Информация – значимые данные.

Объективное свидетельство – данные, подтверждающие наличие или правдивость чего-либо. Объективное свидетельство может быть получено путем наблюдения, измерения, испытания или другими способами.

В настоящем СТО СМК используются следующие сокращения:

БЖД – безопасность жизнедеятельности

ДПУ – документированная процедура управления

КД – корректирующие действия

МИ – методическая инструкция

НД – нормативная документация

ПД – предупреждающие действия

РК - руководство по качеству

СМК – система менеджмента качества

СТО - стандарт организации

Э – документ на электронном носителе

ТвГУ	УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ	СТО СМК 4.2.02 - 2020
		Лист 4 / 11

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящий стандарт является нормативным документом, устанавливающим порядок выполнения процесса "Управление записями" в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001, п. 4.2.4.

1.2 Настоящий стандарт предназначен для разработчиков и пользователей документов СМК ТвГУ.

1.3 Настоящий стандарт обязателен к применению всеми структурными подразделениями ТвГУ.

2 Нормативные ссылки

Настоящий стандарт содержит ссылки на следующие стандарты:

- ГОСТ ISO 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ ISO 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования.

3 Термины, определения, обозначения и сокращения

В настоящем СТО СМК использованы термины и определения по ГОСТ ISO 9000, а также термины, введенные организацией:

Документ – информация и соответствующий носитель.

Данные – документ, содержащий объективные свидетельства выполненной деятельности, но не имеющий статуса записей.

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности. Записи могут использоваться, например, для документирования прослеживаемости и свидетельства проведения верификации, предупреждающих действий и корректирующих действий.

Информация – значимые данные.

Объективное свидетельство – данные, подтверждающие наличие или правдивость чего-либо. Объективное свидетельство может быть получено путем наблюдения, измерения, испытания или другими способами.

В настоящем СТО СМК используются следующие сокращения:

БЖД – безопасность жизнедеятельности

ДПУ – документированная процедура управления

КД – корректирующие действия

МИ – методическая инструкция

НД – нормативная документация

ПД – предупреждающие действия

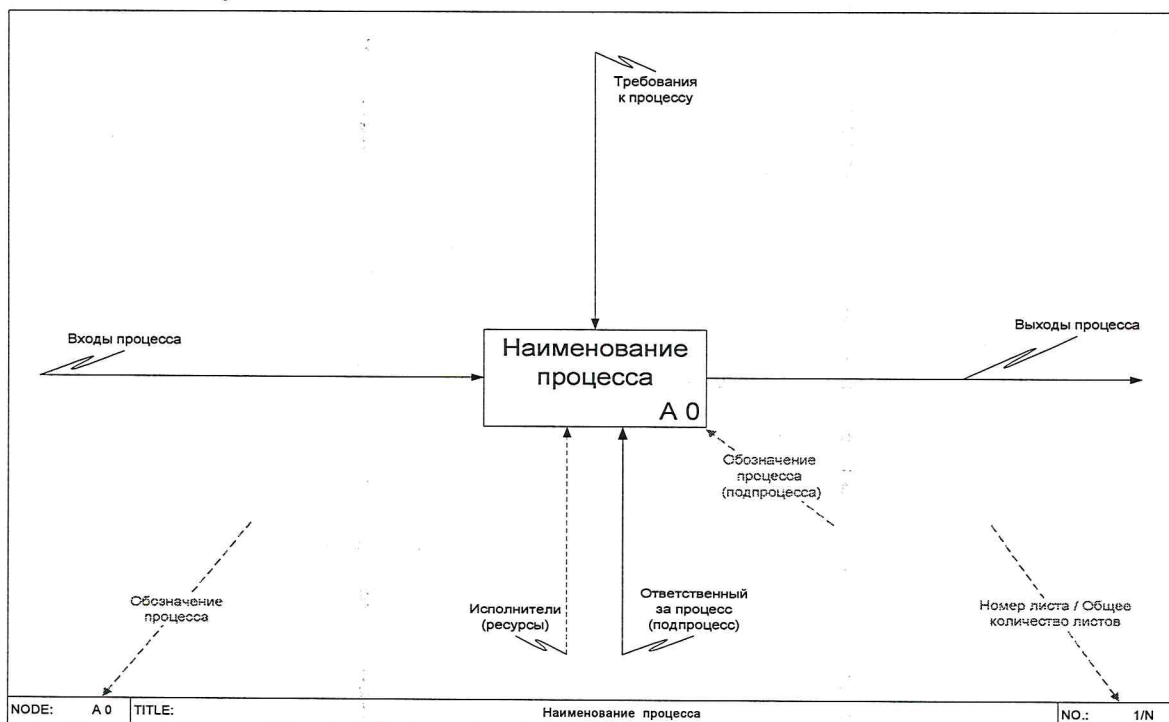
РК - руководство по качеству

СМК – система менеджмента качества

СТО - стандарт организации

Э – документ на электронном носителе

Используемые обозначения:



4 Общие положения

Целью процесса "Управление записями" является обеспечение возможности подтверждения соответствия качества продукции, процессов и всей системы менеджмента в целом установленным требованиям, факта выполнения тех или иных работ, принятие решений по регулируемому процессу.

Для реализации этой цели решаются следующие задачи:

- распределение полномочий, функций и ответственности по подразделениям организации в части сбора, регистрации, систематизации, хранения и выдачи данных;
- применение процедур управления для обеспечения регистрации достоверных записей и данных, для того чтобы в дальнейшем располагать необходимыми сведениями для оценки результативности СМК в целом и ее улучшения.

В соответствии с СТО СМК 4.2.01 [1] записи относятся к документам третьего уровня в иерархической структуре документов СМК. Основное требование к этому виду документов - обеспечить их сохранность в первоначальном виде и доступ к ним для систематизации, обработки и последующего анализа.

Записи о качестве, являясь документами оперативного характера (так как содержат какие-либо результаты или свидетельства осуществленной деятельности), способствуют увеличению способности организации выполнить требования к качеству.

4.1 Виды записей и данных

Виды записей о качестве:

- планы и перечни;
- документированные результаты выполнения планов;
- результаты проверок состояния помещений и соблюдения правил по БЖД;
- графики проведения регламентных работ и их результаты;
- результаты анализа функционирования СМК и т.п.;
- договоры, листы согласования;

- документы по регистрации результатов работ (журналы, протоколы, отчеты и т.д.);

- данные о персонале подразделений, документация по повышению квалификации, подготовке и аттестации персонала;

- документы о проведении внутренних аудитов

- документация по несоответствующим услугам и устранению несоответствий.

Перечень основных записей о качестве ТвГУ приведен в Приложении А.

Все остальные виды подтверждающих документов относятся к документам, которые содержат данные, т.е. содержащие объективные свидетельства выполненной деятельности, но не имеют статуса записей.

4.2 Носители информации о качестве

4.2.1. Все используемые носители информации о качестве, подразделяются на первичные носители и носители систематизированной информации.

В первичных носителях регистрируются данные, которые получают в первый раз в ходе выполнения того или иного процесса.

В носителях систематизированной информации первичные данные регистрируются в обработанном виде и в совокупности с другими данными, систематизированными по необходимому признаку для решения определенных задач.

Документы, содержащие результаты обработки и анализа данных, тоже являются носителями систематизированной информации.

4.2.2 Носители данных могут быть представлены в двух вариантах: в виде бумажного документа и в виде электронного документа.

4.2.3 Требования к информации, содержащейся в носителях данных.

Информацию в носителях следует представлять в доступном для использования и однозначно понимаемом виде в соответствующих формах.

Информация, занесенная в носитель, должна быть легко читаема и понятна.

Допускается вносить исправления в журналы регистрации при ошибочном написании тех или иных данных. В этом случае, старая запись зачеркивается и вносится новая. Рядом ставится подпись исполнителя и дата.

4.2.4 Места и сроки хранения носителей данных, доступ к ним и порядок восстановления

4.2.4.1 Зарегистрированные данные следует хранить в условиях, исключающих их порчу, нанесение ущерба и потерю.

4.2.4.2 Сроки хранения для каждого вида носителя данных устанавливает Ректор, исходя из интересов организации по согласованию со всеми заинтересованными должностными лицами. Сроки хранения и ответственные за хранение и регистрацию основных видов записей и их носителей указаны в Приложении А.

Для носителей, содержащих комплексные данные, сроки хранения следует определять, исходя из наибольшего срока хранения одного из первичных носителей, на основе которых были созданы данные комплексные носители.

4.2.5 Доступ к носителям записей о качестве.

Разрешение на ознакомление с записями и данными для персонала сторонних организаций дает Ректор.

Перечень и вид предоставляемых записей и данных контролирующим или осуществляющим надзор органам определяется требованиями этих органов. Эти требования представлены в соответствующих нормативных документах этих органов.

Выдача данных и записей регистрируется в журнале исходящей документации, в котором указывается основание для выдачи, наименование запросившего сведения подразделения или организации, реквизиты документа (дата, номер, наименование).

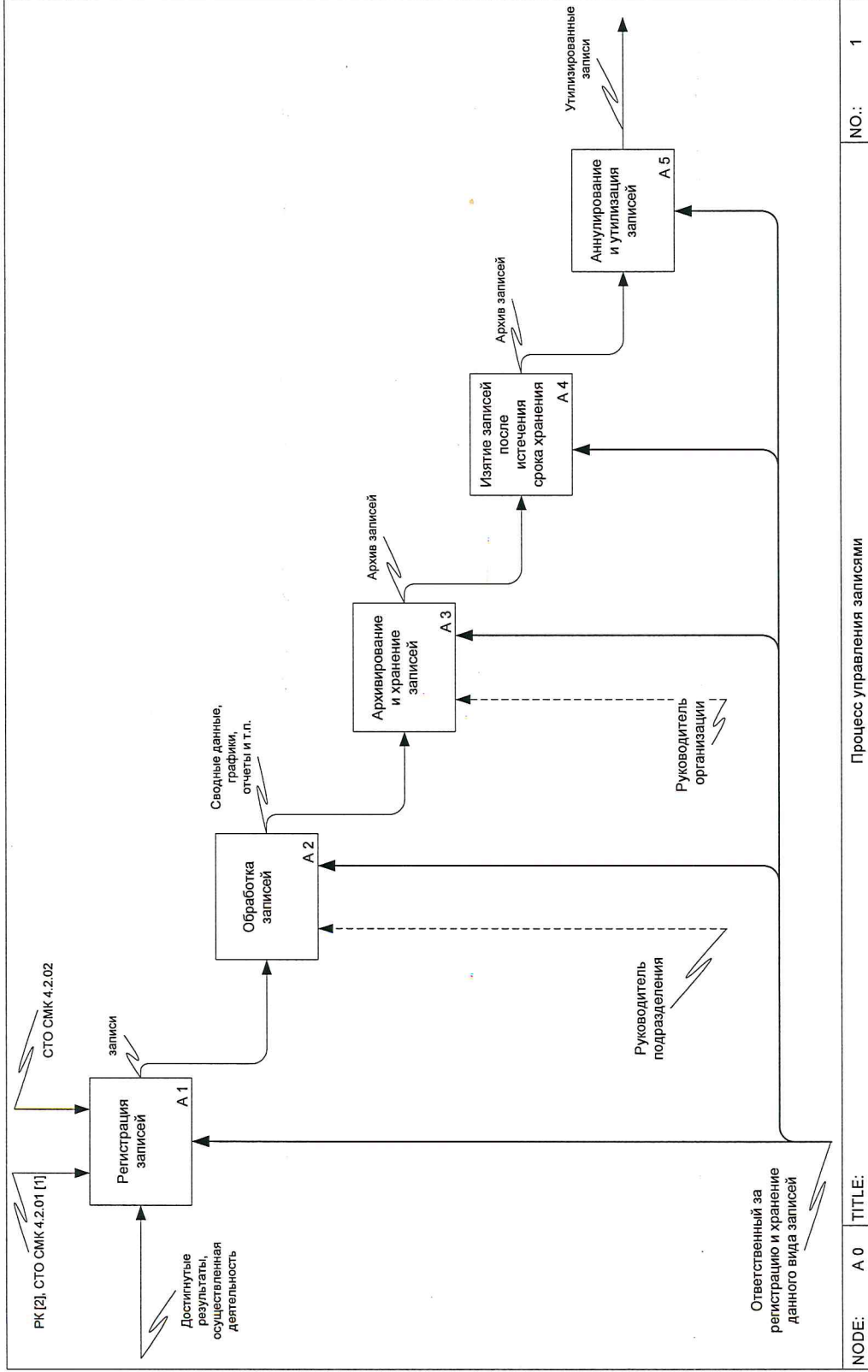
4.2.6. Порядок восстановления

При утрате или порче записей руководитель подразделения – держателя этих сведений при поступлении запроса, дает указание сотруднику, ответственному за ведение этих документов, восстановить запрашиваемый документ на основе данных, имеющихся в первичных носителях информации (например, в рабочем журнале).

После восстановления документа на нем делается надпись "Дубликат", ставится подпись и дата, указывается расшифровка подписи с указанием должности.

5 Порядок управления записями о качестве

Порядок управления записями о качестве представлен на рисунке 1.



NODE: А 0

TITLE:

Процесс управления записями

NO.: 1

Рисунок 1 - Порядок управления записями о качестве

Приложение А

Виды записей, подлежащих регистрации

Пункт ГОСТ ISO 9001	Виды записей о качестве	Место и срок хранения
0.1 Введение	Приказ на учреждение проекта по созданию и внедрению СМК, назначении ОПРК,	Секретарь, 3 г.
4.2 Управление документацией	Перечень НД и ТД внешнего происхождения, Перечень документов СМК, Виды записей и данных по качеству (настоящее приложение)	Проректор по учебно-воспитательной работе, 3 г.
	Журнал «входящая документация», Журнал «исходящая документация»	Секретарь, до пересмотра
5.2 Ориентация на потребителя	Заинтересованные стороны (в РК)	Проректор по учебно-воспитательной работе, 3 г.
5.4 Планирование	Цели в области качества	Проректор по учебно-воспитательной работе, 3 г.
5.5.1. Ответственность и полномочия	Матрица распределения полномочий и ответственности (в РК)	Проректор по учебно-воспитательной работе, 3 г.
	ПСП ДИ	Начальник управления кадров, 3 г.
	Приказы и распоряжения	Секретарь, 3 г.
5.6 Анализ со стороны руководства	Отчет об анализе СМК Протоколы анализа СМК	Проректор по учебно-воспитательной работе, 3 г.
6.2. Человеческие ресурсы	Протоколы регистрации обучения персонала в области качества	Проректор по учебно-воспитательной работе, 3 г.
	Копии свидетельств о повышении квалификации, удостоверений, сертификатов, дипломов Личное дело работника	Начальник отдела кадров, 75 лет
	Оценка результативности предпринятых мер по повышению компетентности	Проректор по учебно-воспитательной работе, 3 г.
	График отпусков Приказы о приеме, увольнении, переводе Трудовые договоры Штатное расписание	Начальник управления кадров, 75 лет
6.3 Инфраструктура	Договоры аренды, субаренды	Главный бухгалтер, 5 лет
6.4 Производственная среда	Производственные факторы (в РК)	Проректор по учебно-воспитательной работе, 3 г.

Пункт ГОСТ ISO 9001	Виды записей о качестве	Место и срок хранения
7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции	Планы работ	Руководители подразделений, 3 г.
	Журналы работ	Руководители подразделений, 3 г.
7.2 Процессы связанные с потребителями	Дело контракта (договора) Переписка по контракту, в том числе жалобы (рекламации) потребителей	Начальник отдела КЗД, 5 лет
7.4 Закупки	Критерии оценки и выбора поставщиков Результаты оценки поставщиков Перечень одобренных поставщиков Результаты верификации (входного контроля) закупленной продукции Сопроводительные документы по закупкам (паспорта качества, сертификаты и т.п.)	Начальник отдела снабжения, 5 лет
	Сопроводительные документы по закупкам (счета, счет-фактуры, накладные)	Главный бухгалтер, 5 лет
	Заявки на закупку	Начальник отдела снабжения, 5 лет
7.5 Производство и обслуживание	Результаты выполнения планов продаж	Проректор по учебно-воспитательной работе, 5 лет
	Сопроводительные документы на поставку (Акты, счета)	Главный бухгалтер, 5 лет
8.2 Мониторинг и измерение	Данные об удовлетворенности потребителей	Проректор по учебно-воспитательной работе, 5 лет
	Программа и план аудитов на год, Протоколы несоответствий, Отчеты о внутренних аудитах, Результаты контроля выполнения КД и ПД, Свидетельства мониторинга, измерений процессов (в составе отчета, см. п. 5.6)	Проректор по учебно-воспитательной работе, 3 г.
	Результаты мониторинга качества оказываемых услуг	Проректор по учебно-воспитательной работе, 5 лет
8.3 Управление несоответствующей продукцией	Журнал учета несоответствующей продукции	Проректор по учебно-воспитательной работе, 5 лет
8.4 Анализ данных	Отчет с анализом данных (см. п. 5.6)	Проректор по учебно-воспитательной работе, 3 г.
8.5 Улучшение	Планы КД и ПД, Результаты оценки предпринятых КД и ПД (Запись в протоколе несоответствий)	Проректор по учебно-воспитательной работе, 3 г.