ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
НПО "ТЕЛЕКОМ"

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЗАО НПО «Телеком»

_____М.В. Афонин
«27» апреля 2021г.

СТП 7.5-2021
УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

Редакция 1

Введена в действие: **27.04.2021**

РАЗРАБОТАЛ
Гл. конструктор

_____Зобнин Р.С.
«26» апреля 2021 г.

Содержание

1 Назначение и область применения 3
2 Нормативные ссылки 3
3 Определения, сокращения и обозначения 3
4 Общие положения 5
5 Управление документированной информацией СМК. Общие положения 5
5.1Классификация документов СМК 5
5.2Общие требования к созданию документированной информации СМК 7
5.3Общие требования к изложению документов СМК 8
5.4Общие требования к оформлению документов СМК 8
5.5Общие требования к учету, хранению и рассылке документов СМК 8
5.6Общие требования к актуализации документов СМК 10
5.7Общие требования к отмене и изъятию документов СМК 10
5.8Управление документированной информацией внешнего происхождения 10
5.9Идентификация документов, содержащих требования Потребителей к СХП и ООП и/или включающих ссылки на них. 10
5.10Управление документами по управлению качеством 11
5.11Управление сохраняемой документированной информацией 13
5.12Управление документами по планированию качества 14
5.13Управление документами по обеспечению качества 16
5.14Управление документами на электронных носителях 23
5.15Ознакомление с документами СМК 23
5.16Порядок разработки, утверждения, анализа реализации и актуализации бизнес-планов 23
5.17Рассмотрение, распространение и внедрение требований потребителя к продукции 24
5.18Порядок управления записями. Идентификация записей 24
6 Ответственность 26
Приложение 1 27
Приложение 2 29
Приложение 3 30
Форма листа ознакомления с документами 30
7 Лист регистрации изменений 31

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая процедура устанавливает управление документированной информацией системы менеджмента качества (далее СМК), определяет методы и средства управления документированной информацией СМК, ее идентификации, хранения, защиты, восстановления и изъятия, устанавливает порядок проведения работ по обеспечению Обществом нормативной документацией внешнего происхождения, создания фонда нормативной документации и внесения в нее изменений.

1.2 Процедура обязательна для всех структурных подразделений ЗАО НПО «Телеком» (далее – Общество).

1.3 Мониторинг состояния (актуальности, адекватности) документов СМК осуществляет Представитель высшего руководства. Руководители структурных подразделений и процессов выполняют процедуру в рамках своих полномочий.

1.4 Управлению, согласно настоящей процедуре, подлежат следующие группы документов СМК:

- Политика (ПК) и цели в области качества (ЦК);
- Руководство по качеству (РК);
- Бизнес-план (БП);
- Планы качества (ПК);
- Должностные инструкции (ДИ1);
- Инструкции по охране труда (ИОТ);
- Инструкции предприятия (ИП);
- Внешние документы (Стандарты на услуги (ГОСТ, СНиП, и т.д.) потребителя или согласованные с ним; нормативная документация и т.д.).

2 Нормативные ссылки

Настоящий СТП содержит ссылки на следующие стандарты:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- СТО Газпром 9000-2018 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- СТО Газпром 9001-2018 Системы менеджмента качества. Требования.

Примечание – При пользовании настоящей документированной процедурой целесообразно проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящей документированной процедурой следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Определения, сокращения и обозначения

3.1 Принятые определения

данные (data): Факты об объекте.

информация (information): Значимые данные.

информационная система (information system) <СМК>: Сеть каналов обмена информацией, используемая в организации.

документ (document): Информация и носитель, на котором эта информация представлена.

Пример – Запись, спецификация, процедурный документ, чертеж, отчет, стандарт.

Примечания:

1 Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим, компьютерным диском, фотографией или образцом, или их комбинацией.

2 Комплект документов, например, спецификаций и записей, часто называется «документацией».

3 Некоторые требования (например, требование к разборчивости текста) относятся ко всем видам документов, однако могут быть разные требования к спецификациям (например, требование к управлению редакциями) и записям (например, требование к восстановлению доступности).

документированная информация (documented information): Информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит.

Примечания:

1 Документированная информация может быть любого формата и на любом носителе, и может быть получена из любого источника.

2 Документированная информация может относиться:

- к системе менеджмента, включая соответствующие процессы;

— к информации, созданной для функционирования организации (документация);
— к свидетельствам достигнутых результатов (записи).

спецификация (specification): Документ, устанавливающий требования.

Пример – Руководство по качеству, план качества, технический чертеж, процедурный документ, рабочая инструкция.

Примечания:

1 Спецификации могут относиться к деятельности (например, процедурный документ, спецификация на процесс или спецификация на испытание).

2 При установлении требований в спецификацию дополнительно могут быть включены результаты проектирования и разработки, и таким образом в некоторых случаях спецификация может использоваться как запись.

руководство по качеству (quality manual): Спецификация на систему менеджмента качества организации.

Примечание – Руководства по качеству могут различаться по детальности изложения и форме, исходя из размера и сложности конкретной организации.

запись (record) - Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Примечания

1 Записи могут использоваться, например, для оформления прослеживаемости и представления свидетельств проведения верификации, предупреждающих действий и корректирующих действий.

2 Записи, как правило, не требуют управления изменениями.

Процедура: установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Документированная процедура – документ, регламентирующий порядок осуществления деятельности или процесса. Обозначение **ДП** принято для обязательных документированных процедур, требуемых ISO 9001:2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Должностная инструкция – правовой акт, издаваемый в целях регламентации организационно-правового положения работника, его обязанностей, прав, ответственности и обеспечивающий условия для его эффективной работы.

Нормативная документация – документы, устанавливающие требования**.**

НД внутреннего происхождения – документация, разработанная внутри организации.

Это могут быть:

— документированные процедуры;
— стандарты организации;
— методики, инструкции;
— положения об структурных подразделениях, должностные инструкции и т.д.

НД внешнего происхождения – документация, поступающая в Организацию извне.

Положение о структурном подразделении – правовой акт, устанавливающий статус, функции, задачи, права, обязанности и ответственность работников структурных подразделений.

3.2 В настоящей СТП применяются термины и определения по ГОСТ Р ИСО 9000-2015 и СТО Газпром 9000-2018 и используются следующие сокращения:

ДИ1 – должностная инструкция;
СТП– стандарт предприятия;
И – инструкция;
КорД – корректирующие действия;
МИ – методическая инструкция;
НД – нормативная документация;
ООП – особо ответственный процесс;
ОРД – организационно-распорядительная документация;
ПСП – приказ структурного подразделения;
РИ – рабочая инструкция;
РК – руководство по качеству;
СМК – система менеджмента качества;
СХП – специальные характеристики процесса.

4 Общие положения

СМК Общества включает документированную информацию, требуемую ГОСТ Р ИСО 9001-2015, СТО Газпром 9001-2018 и документированную информацию, определенную как необходимую для обеспечения результативности СМК.

Применение документированной информации способствует достижению соответствия требованиям потребителей и улучшению качества, обеспечению подготовки персонала, идентификации и прослеживаемости процессов и продукции, получению объективных доказательств при оценке результативности СМК.

Управление документированной информацией предусматривает действия по распределению, обеспечению доступности и поиска, использованию, хранению и защите, управлению изменениями, соблюдению сроков хранения и порядка уничтожения.

5 Управление документированной информацией СМК. Общие положения

5.1 Классификация документов СМК

5.1.1 Менеджмент качества представляет собой совокупность планирования качества, управления качеством, подтверждения, улучшения и обеспечения качества. Каждому из этих видов менеджмента в области качества соответствуют свои виды документированной информации (рисунок 1).

5.1.2 Документы по управлению качеством (1 и 2 уровень) способствуют выполнению требований по качеству. К ним относятся: Политика в области качества; Цели в области качества; Руководство по качеству, документированная информация.

5.1.3 Документы по подтверждению и улучшению качества (3 уровень) содержат оперативные отчетные данные о качестве, результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

5.1.4 Документы по планированию качества (базовый уровень)

В соответствии с установленными Целями в области качества, определяются необходимые действия, ответственность за выполнение действий, сроки и необходимые ресурсы. К таким документам относятся планы, относящиеся к деятельности Общества.

5.1.5 Документы по обеспечению качества (базовый уровень)

К ним относятся:

Внутренние нормативные и технические документы:

— МИ, И, РИ.

Внешние нормативные, технические и справочные документы:

— государственные, межгосударственные и международные стандарты;
— технические регламенты;
— строительные нормы и правила (СНиПы), санитарные нормы и правила (СанПиНы), нормы пожарной безопасности и гигиенические нормы;
— документы органов государственного надзора;
— классификаторы видов экономической деятельности, продукции и услуг и т.п.

Организационно-правовые документы:

— устав;
— организационная структура;
— штатное расписание;
— ДИ1.

Организационно-распорядительные документы:

— приказы и распоряжения;
— служебные и докладные записки;
— перечни;
— рекламные материалы;
— переписка с внешними организациями.

Правовые документы:

— Законы РФ, Постановления Правительства РФ и т.д.;
— распоряжения вышестоящих организаций;
— лицензии.

Структура документации СМК

Рисунок 1 – Структура документации СМК

5.2 Общие требования к созданию документированной информации СМК

5.2.1 Разработку Руководства по качеству (РК) осуществляет Технолог.

5.2.2 Утверждение документов СМК производится приказом Директора по организации. После утверждения на первой странице документа указывается дата введения в действие.

5.2.3 Время, отводимое на рассмотрение разработанного РК, составляет не более 5 рабочих дней, на рассмотрение ДИ, И, ПСП и других локальных нормативных актов – не более 3 рабочих дней.

5.2.4 ПСП и СТП разрабатывают руководители структурных подразделений (в части соответствия Трудовому законодательству) и ПРК.

Разработанные ПСП и СТП утверждает директор. Датой введения в действие считается дата утверждения.

5.2.5 Инструкции по охране труда разрабатывает ответственный за охрану труда - технолог на основании требований нормативной документации по технике безопасности, согласовывает с руководителями структурных подразделений и утверждает директором.

5.2.6 Подготовку организационно-распорядительной документации осуществляют ответственные исполнители согласно обязанностям, определенным должностными инструкциями и организационно-функциональной структурой, согласно требованиям ГОСТ Р 7.0.97-2016.

5.2.7 Порядок разработки, согласования, утверждения, анализа, реализации и актуализации бизнес-плана представлен в п. 5.16 настоящей процедуры.

5.2.8 Формы записей применяются в соответствии с формами, установленными нормативной документацией (ГОСТы, ТУ и т.д.) или СТП. В случае если возникает потребность в дополнительной форме, разработкой данной формы занимается руководитель структурного подразделения по виду деятельности при методической помощи ПРК. Новая форма (бланка, журнала, анкеты и т.д.) согласовывается с заинтересованными должностными лицами.

5.2.9 Содержание документов.

- Руководство по качеству (РК).

В описании СМК представлен порядок реализации Обществом всех требований СТО Газпром 9001-2018 со ссылкой, при необходимости, на документированные процедуры СМК, более подробно регламентирующие определенную деятельность или процессы. Описание СМК, действующей в Обществе, выполняют в последовательности и объеме, соответствующем последовательности и содержанию разделов требований СТО Газпром 900-2018.

- Бизнес-план содержит следующие разделы:
  - введение;
  - история развития предприятия;
  - цели предприятия;
  - анализ рынка, оценка конкурентов;
  - оценка конкурентов и выбор конкурентной стратегии;
  - план производства предприятия
  - финансовый план;
  - планы по повышению удовлетворённости потребителей, развитию человеческих ресурсов, инфраструктуры и производственной среды;
  - планы по поддержанию и улучшению системы менеджмента качества;
  - критерии результативности деятельности;
  - анализ информации о внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;
  - анализ информации об имеющих отношение к системе менеджмента качества заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях, относящихся к СМК;
  - анализ рисков невыполнения и возможностей бизнес-плана.

5.2.10 При разработке СТП необходимо руководствоваться следующими принципами:

- оценить необходимость создания ДИ: она должна быть в обязательном порядке разработана, если ее применение является требованием стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, СТО Газпром 9001-2018, другими нормами или потребность в ней вызвана производственной необходимостью. В других случаях необходимо

взвешенно оценить затраты, возможные ошибки и последствия, вызванные отсутствием документированной процедуры;
— документировать только то, что обеспечивает безусловное выполнение требований СМК при осуществлении процессов;
— излагать текст любого документа доступным для всех пользователей языком.

5.2.11 При разработке документированной информации необходимо рассматривать любую работу (деятельность) как процесс со своими входами и выходами.

5.2.12 Для разработки документов руководство организации назначает руководителя разработки, устанавливает его полномочия и ответственность, а также обязанности (требуемые функции), выделяет необходимые ресурсы. Назначенный руководитель подбирает команду разработчиков и распределяет их роли.

5.3 Общие требования к изложению документов СМК

5.3.1 При изложении документированной информации необходимо показать, что и как Общество в целом, ее подразделения и отдельные исполнители, делают для реализации Политики и Целей в области качества и как именно выполняют требования нормативных документов (ГОСТ Р ИСО 9001-2015, СТО Газпром 9001-2018 и пр.).

5.3.2 Степень детализации при описании процессов в документах СМК увеличивается при переходе с верхних иерархических уровней на нижние.

5.3.3 Для обеспечения внедрения и облегчения пользования документами СМК необходимо провести унификацию форм документов, то есть обеспечить её единообразную структуру, изложение и оформление. Такой подход способствует единому пониманию документов СМК как всеми пользователями, так и проверяющими сторонами при проведении внутренних и внешних аудитов СМК.

5.3.4 При изложении документов СМК необходимо соблюдать следующие требования:
— четкость и логическую последовательность;
— краткость и точность формулировок, исключающих возможность неоднозначного толкования;
— использование стандартизованной терминологии;
— использование терминологии, принятой в организации, только при ее отсутствии в нормативных документах внешнего происхождения.

5.4 Общие требования к оформлению документов СМК

5.4.1 Документы СМК Общества оформляются согласно следующим требованиям:
— Каждая страница документа должна быть идентифицирована, то есть содержать следующую информацию: наименование организации, наименование документа и его обозначение (шифр), номер станицы, общее количество страниц в документе (см. колонтитул настоящего документа).
— Сведения о внесении изменений приводятся в конце каждого документа отдельным разделом «Регистрация изменений».
— Повреждения листов, помарки и исправления в тексте не допускаются.
— Документированной информации Общества присваивается обозначение (шифр), включающее, номер соответствующего подраздела СМК по ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (СТО Газпром 9001-2018), обозначение принадлежности к СМК и цифры года выпуска (пример: СТП 7.5-2021).
— Руководству по качеству Общества присваивается обозначение, включающее, номер руководства и год выпуска (РК СМК 01-2021).

5.5 Общие требования к учету, хранению и рассылке документов СМК

5.5.1 Лица, ответственные за хранение оригиналов документов (они же являются контрольными экземплярами документов) указаны в таблице 1.

5.5.2 Условия хранения документов должны обеспечивать их сохранность и удобство работы с ними персонала подразделений.

5.5.3 Виды оригиналов (копий) документов, а также ответственные за выдачу копий представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Виды оригиналов и копий документов СМК

Документ	**Ответственный за хранение и выдачу копий (должность)**	**Срок хранения подлинника после отмены документа**
Документы по управлению качеством		
Политика в области качества	Секретарь	3 года
Цели в области качества		
РК		
ДИ		
Документы по подтверждению и улучшению качества		
Документированная информация	Согласно СТП 7.5-2021	
Документы по планированию качества		
Планы, графики, программы	Секретарь	3 года
Документы по обеспечению качества		
Внутренние нормативные и технические документы		
Инструкции, регламенты	Заместитель директора по производству	3 года
Внешние нормативные, технические и справочные документы		
Государственные, межгосударственные и международные стандарты	Руководитель подразделения – владельца НД	3 года
Технические регламенты		
СНиПы, СанПиНы, нормы пожарной безопасности и гигиенические нормы		
Документы органов государственного надзора		
Организационно-правовые документы		
Устав	Секретарь	постоянно
Штатное расписание		
Организационная структура		
ПСП, ДИ1		3 года
Организационно–распорядительные документы		
Приказы и распоряжения	Секретарь	постоянно
Служебные и докладные записки		
Перечни документов		1 год
Переписка с внешними организациями		
Входящие*	Секретарь	1 год
Исходящие	Секретарь	
Правовые документы		
Законы РФ, Постановления Правительства РФ	Руководитель подразделения – владельца документа	1 год
Распоряжения вышестоящих организаций		
Лицензии		

5.5.4 Оригиналы всех документов по управлению качеством хранятся у ПРК- Директора. Отсканированные копии всех документов с целью обеспечения свободного доступа к информации и эффективной работы с документами выкладываются на внутреннем сайте с доступом для всех сотрудников Общества.

5.5.5 В случае необходимости передачи копии документа СМК (в бумажном или электронном виде) во внешнюю организацию на его титульном листе ставится надпись: «экземпляр не для внесения изменений».

5.5.6 Учет НД внешнего происхождения.

На титульном листе бумажного оригинала НД внешнего происхождения проставляется штамп «Контрольный экземпляр».

Ответственный за хранение и выдачу документов (копий) НД ведет учет выдачи копий НД внешнего происхождения в подразделения. На выданном экземпляре ставится штамп «Копия». К оригиналу документа составляется Лист регистрации выдачи копий, в котором делается отметка о лице, получившем копию.

5.5.7 Контроль правильности учета и хранения документов осуществляют руководители подразделений и внутренние аудиторы.

5.6 Общие требования к актуализации документов СМК

5.6.1 Изменения во внутренние документы подготавливаются теми же подразделениями, которые разрабатывали основной документ.

5.6.2 Изменение в документе, вызывающее какие-либо изменения в других документах, должно сопровождаться внесением соответствующих изменений во все взаимосвязанные документы. Проекты всех изменений одновременно с основным изменением разрабатывает вносящее его подразделение (должностное лицо).

5.6.3 Изменения в документацию нумеруются (предусматривается сквозная нумерация) и регистрируются в листе регистрации изменений.

5.6.4 В текстовых документах, содержащих в основном сплошной текст, допускается при добавлении нового пункта (раздела, подраздела, подпункта), таблицы, графического материала присваивать им номер предыдущего пункта (раздела, подраздела, подпункта), таблицы, графического материала с добавлением очередной буквы русского алфавита.

5.6.5 Документы СМК анализируются с точки зрения необходимости их актуализации перед проведением внутреннего аудита.

5.6.6 Необходимость переиздания документа СМК после внесения изменений определяет Заместитель директора по производству.

5.6.7 Разработка изменений к документу и его пересмотр являются следствием непрерывного совершенствования процесса его исполнителями.

5.6.8 Ответственность за правильность внесения изменений в документы СМК несет Заместитель директора по производству.

5.7 Общие требования к отмене и изъятию документов СМК

5.7.1 Документы СМК могут быть отменены в следующих случаях:

- в случае разработки нового документа, взамен старого;
- в случае отсутствия потребности;
- в случае окончания его срока действия или работ, которые могут быть по нему произведены.

5.7.2 Отмена действовавших ранее документов осуществляется приказом Директора с указанием срока прекращения действия документа. Отмененным считается документ, титульный лист которого перечеркнут косой линией по диагонали и на котором стоит надпись «Отменен».

5.7.3 Изъятие отмененного документа проводит подразделение, в котором хранится контрольный экземпляр. Изъятые копии уничтожаются. Контрольный экземпляр отмененного документа хранится в архиве подразделения с отметкой о его статусе. Срок хранения подлинника после отмены определен в таблице 1.

5.8 Управление документированной информацией внешнего происхождения

5.8.1 Руководителями соответствующих подразделений осуществляется учет и актуализация документированной информации внешнего происхождения, необходимой для планирования и функционирования управляемых ими процессов.

5.8.2 В Обществе установлена база законодательных и нормативных документов «Консультант+», непрерывная актуализация которой производится автоматически.

5.8.3 В случае необходимости использования НД на бумажном носителе их закупку и проверку актуальности (распечатку) производит руководитель подразделения, использующего данный документ. Проверка актуальности производится на основе информации, имеющейся на официальных сайтах http://nd.gostinfo.ru (ФГУП "СТАНДАРТИНФОРМ") и http://www.normacs.ru один раз в месяц.

5.8.4 В случае выпуска изменений или переиздания НД руководитель подразделения, в котором находится подлинник, обеспечивает его актуализацию, а также актуализацию учтенных копий.

5.8.5 При отмене внешних нормативных документов руководителем подразделения, владеющим подлинником отмененного НД, изымаются учтенные копии, или, при необходимости их дальнейшего использования, помечаются фразой «Отменен» на титульном листе.

5.9 Идентификация документов, содержащих требования Потребителей к СХП и ООП и/или включающих ссылки на них.

5.9.1 Организацией определены следующие особо ответственные процессы (далее ООП) – ***регулировка***.

Документы, регламентирующие порядок регулировки, содержащие требования Потребителей к данному процессу (договор на оказание услуг, его приложения, конструкторская и технологическая документация, технологические карты), исполнительная документация - маркируются в верхнем колонтитуле титульного листа «ООП».

Маркировка исполнительной документации не производится, если ее форма определена ГОСТом, а также, в случае передачи данной документации Заказчику.

Маркировка может быть выполнена в электронном, печатном виде при создании документа или нанесена вручную. Ответственный за идентификацию документов, определяющих порядок осуществления ООП – Технолог.

5.9.2 Требования Потребителя к СХП при осуществлении регулировки могут содержаться в:

— договоре на поставку и его приложениях;
— различных документах, содержащих характеристики продукции, являющимися для Потребителя специальными.

Если Потребитель определил СХП, но не установил других требований к их идентификации, документы, содержащие требования Потребителей к СХП или имеющие ссылки на них, маркируются «СХП» в правом верхнем углу. Маркировка может быть выполнена в электронном, печатном виде при создании документа, бланка или нанесена вручную.

Ответственные за идентификацию документов, содержащих требования Потребителей к СХП – владельцы особо ответственных процессов.

5.9.3 В тех случаях, когда Потребитель не выдвигает требования к СПХ и ООП, особой идентификации документов, имеющих ссылки на них, не производятся.

5.10 Управление документами по управлению качеством

5.10.1 Порядок управления документами первого уровня (по управлению качеством) представлен на рисунке 2.

5.10.2 Документы, утвержденные директором, считаются подлинником. Копии документа должны рассылаться во все заинтересованные подразделения в виде электронной копии документа. Ознакомление с документами СМК осуществляется только под роспись в Приказе о внедрении документа. В листе к Приказу обязательно должно указываться название документа, дата ознакомления, Ф.И.О и должность лица, ознакомившегося с документом.

5.10.3 Ответственность за своевременную разработку Политики и Целей в области качества, а также актуализации Руководства по качеству (РК) несет Заместитель директора по производству.

5.10.4 Ответственность за своевременную разработку СТП несет Заместитель директора по производству.

5.10.5 Состав и структура документов

5.10.5.1 Документированная информация:

— первый лист (титульный лист);
— содержание;
— 1 Назначение и область применения;
— 2 Нормативные ссылки;
— 3 Определения, сокращения и обозначения;
— 4 Общие положения;
— 5 Порядок управления процессом;
— 6 Ответственность;
— 7 Приложения (при наличии);
— 8 Лист регистрации изменений;

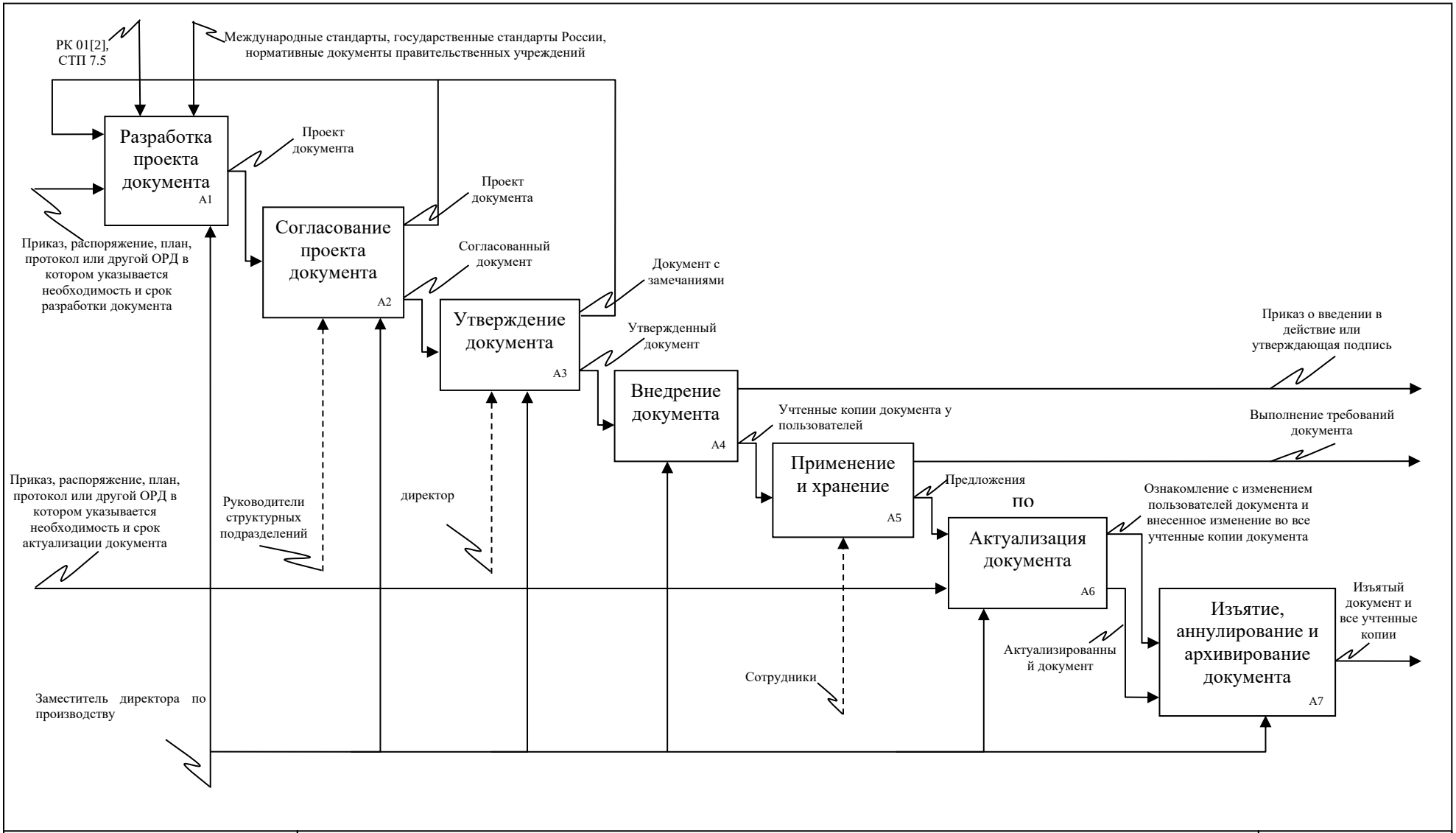
Оформление титульного листа СТП производится аналогично оформлению титульного листа настоящей ДИ.

5.10.5.2 Руководство по качеству:

Состав и структура РК соответствуют структуре ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (СТО Газпром 9001-2018).

В приложениях РК могут быть приведены структурная схема, Политика в области качества, матрица полномочий и ответственности, перечень процессов СМК.

Оформление РК аналогично оформлению настоящей ДИ.



Узел: A0	Заголовок: Процесс управления документами первого уровня (документы по управлению качеством)	№: 1

Рисунок 2 – Процесс управления документами первого уровня (документы по управлению качеством)

5.11 Управление сохраняемой документированной информацией

5.11.1 Основное требование к этому виду документов (записям) - обеспечить их сохранность в первоначальном виде и доступ к ним для систематизации, обработки и последующего анализа. Являясь документами оперативного характера (так как содержат какие-либо результаты или свидетельства осуществленной деятельности), записи способствуют увеличению способности организации выполнить требования к качеству.

5.11.2 В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и СТО Газпром 9001-2018 регистрировать и сохранять следует следующую документированную информацию:

— Цели в области качества и планирование их достижения;
— ресурсы для мониторинга и измерений;
— компетентность;
— планирование деятельности и управление ею;
— бизнес-план организации;
— анализ требований, относящихся к продукции и услугам;
— входные данные для проектирования и разработки, средства и методы управления проектированием и разработкой, изменения в проектировании и разработке;
— управление процессами, продукцией и услугами от внешних поставщиков;
— идентификация и прослеживаемость;
— собственность, предоставленная потребителем или внешним поставщиком;
— управление изменениями при производстве продукции;
— выпуск продукции и предоставление услуг,
— управление несоответствующими результатами процессов,
— внутренний аудит;
— результаты анализа со стороны руководства;
— несоответствия и корректирующие действия.

Перечень основных записей документированной информации этого вида приведен в Приложении 1.

5.11.3 Носители сохраняемой документированной информации могут быть представлены в виде бумажного и(или) электронного документа.

5.11.4 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 ставятся подпись исполнителя и дата.

5.11.5 Зарегистрированную документированную информацию следует хранить в условиях, исключающих их порчу, нанесение ущерба и потерю. Доступ к ней с разрешением просмотра либо разрешением просмотра с полномочиями по внесению изменений регламентирован соответствующими распорядительными документами.

5.11.6 Сроки хранения для каждого вида носителя данных устанавливает директор, исходя из интересов организации по согласованию со всеми заинтересованными должностными лицами.

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.

5.11.7 Разрешение на ознакомление с сохраняемой документированной информацией сотрудников сторонних организаций дает директор.

Перечень и вид предоставляемых документов контролирующим или осуществляющим надзор органам определяется требованиями этих органов. Эти требования представлены в соответствующих нормативных документах, касающихся деятельности этих органов.

5.11.8 Порядок восстановления

При утрате или порче информации руководитель подразделения – держатель 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.

5.12 Управление документами по планированию качества

5.12.1 Порядок управления документами по планированию качества представлен на рисунке 3.

5.12.2 Состав и структура планов, программ

Каждый план или программа должны содержать:

— наименование мероприятия;

— срок выполнения данного мероприятия;

— ответственного за выполнение мероприятия (за выполнение каждого мероприятия может быть назначен только один ответственный);

— согласующие подписи заинтересованных должностных лиц;

— утверждающую подпись Руководителя.

5.12.3 План или программа по управлению качеством, утвержденные директором, считаются подлинником. Копии документа должны рассылаться во все заинтересованные подразделения в виде скана подлинника.

5.12.4 Ответственность за управление документами по планированию качества несет Заместитель директора по производству.

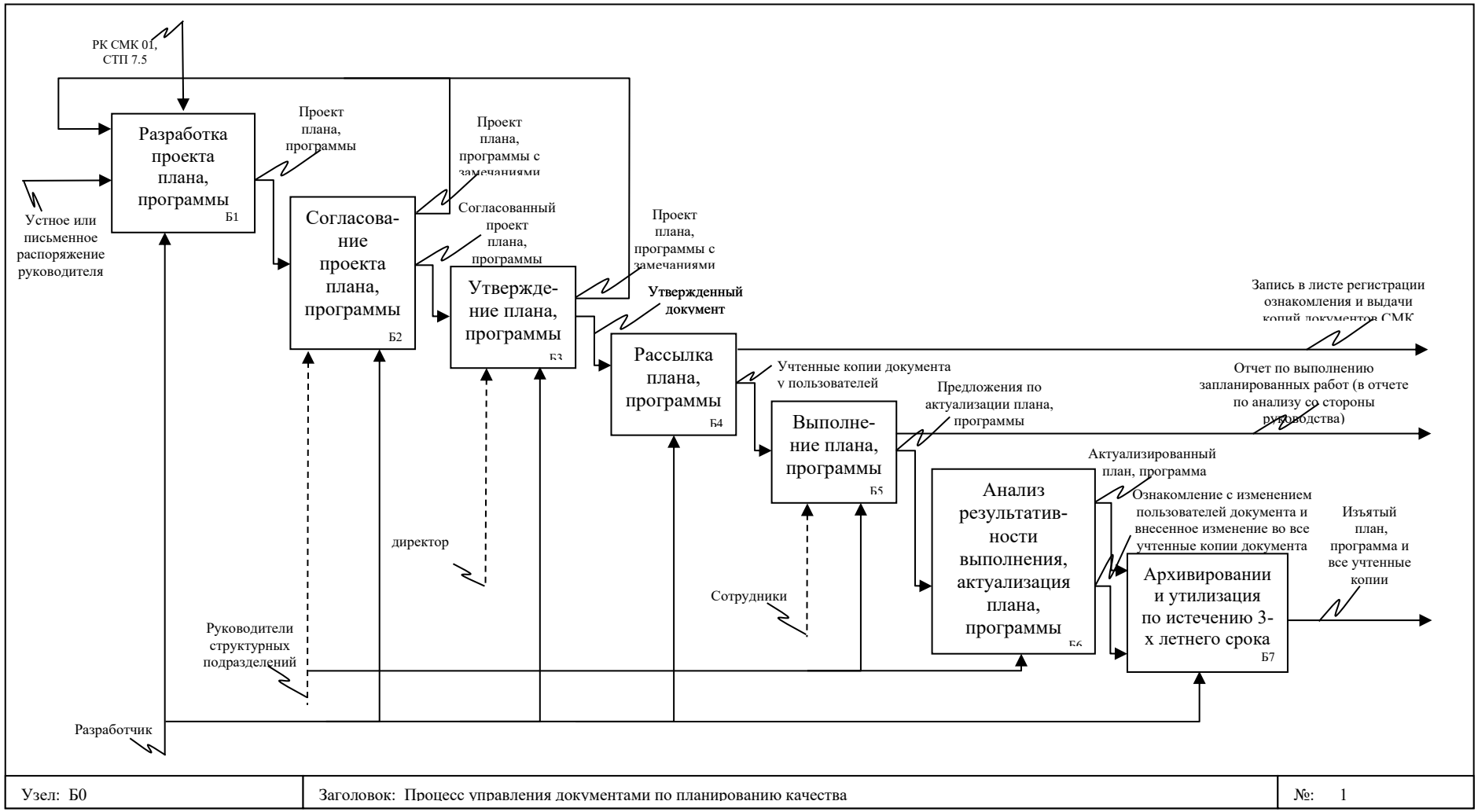


Рисунок 3 - Процесс управления документами по планированию качества

5.13 Управление документами по обеспечению качества

5.13.1 Внутренние нормативные и технические документы

Порядок управления внутренними нормативными и техническими документами аналогичен порядку, представленному на рисунке 2.

Ответственность за своевременную разработку внутренних нормативных и технических документов несут руководители соответствующих структурных подразделений.

5.13.2 Внешние нормативные, технические и справочные документы

Порядок управления внешними нормативными, техническими и справочными документами представлен на рисунке 4 и описан в п. 5.8 настоящей ДИ.

5.13.3 Организационно-правовые документы

Управление Уставом, организационной структурой и штатным расписанием осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

Управление осуществляет секретарь должностными инструкциями и организационно-функциональной структурой.

Организационно-правовые документы, утвержденные директором, считаются подлинником. Копии документа должны рассылаться во все заинтересованные подразделения в виде ксерокопии с подлинника или электронной копии документа (устав может рассылаться только в виде ксерокопии). Ознакомление может производиться только под роспись в Листе регистрации ознакомления для каждого документа отдельно.

Ответственность за актуализацию и хранение организационно-правовых документов несет Секретарь (см. распределение ответственности по таблице 1).

5.13.4 Организационно-распорядительные документы

Порядок управления приказами и распоряжениями представлен на рисунке 5. Ответственность за управление приказами и распоряжениями несет Секретарь.

Порядок управления служебными и докладными записками представлен на рисунке 6. Ответственность за управление служебными и докладными записками несут их инициаторы.

Порядок управления перечнями представлен на рисунке 7. Анализ актуальности перечней проводится 1 раз в год. Ответственность за управление перечнями несет Заместитель директора по производству.

5.13.5 Переписка с внешними организациями

Порядок управления входящими документами представлен на рисунке 8.

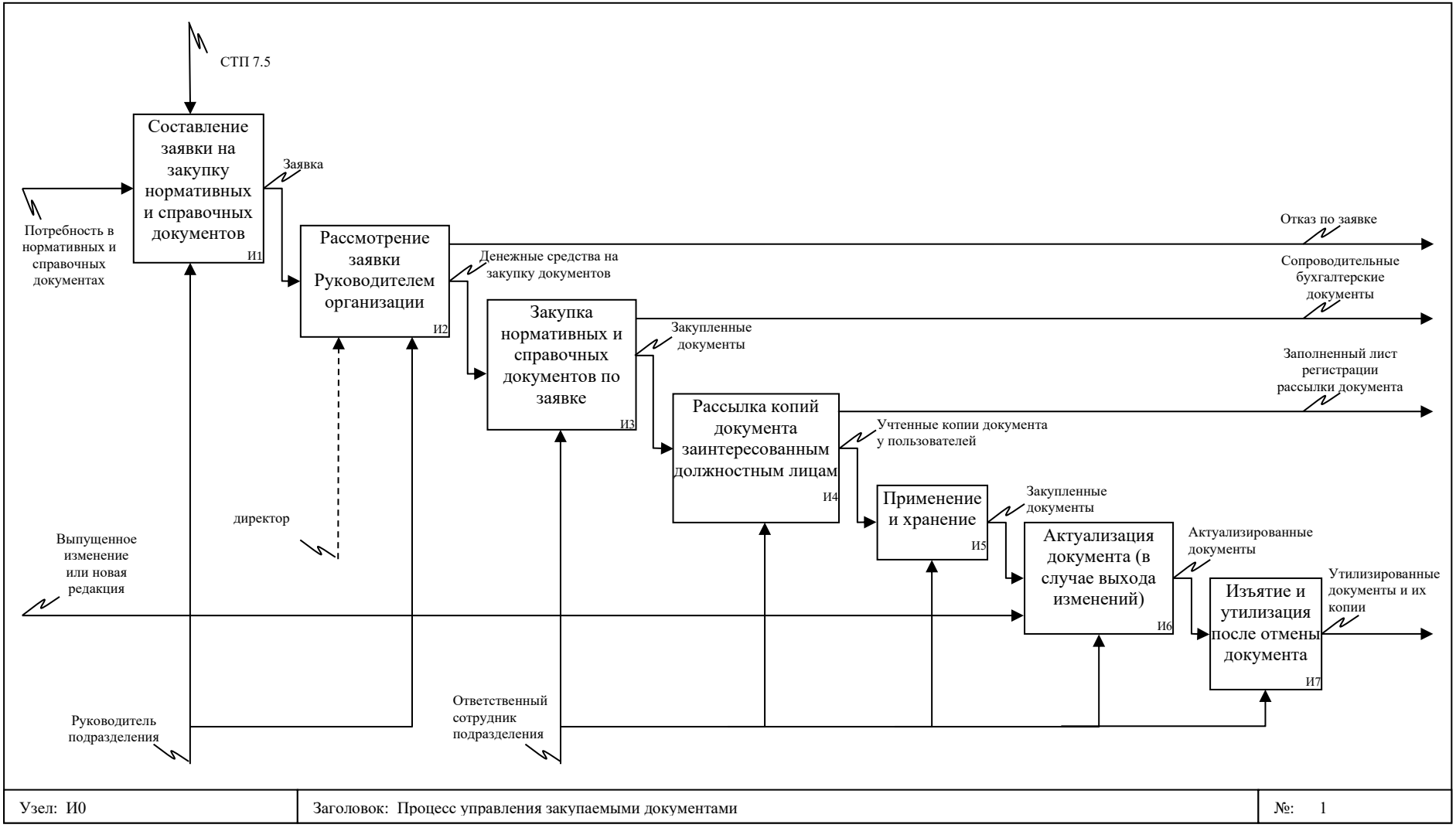
Порядок управления исходящими документами представлен на рисунке 9.

Ответственность за правильность ведения переписки с внешними организациями несут сотрудники, ведущие переписку.

5.13.6 Правовые документы

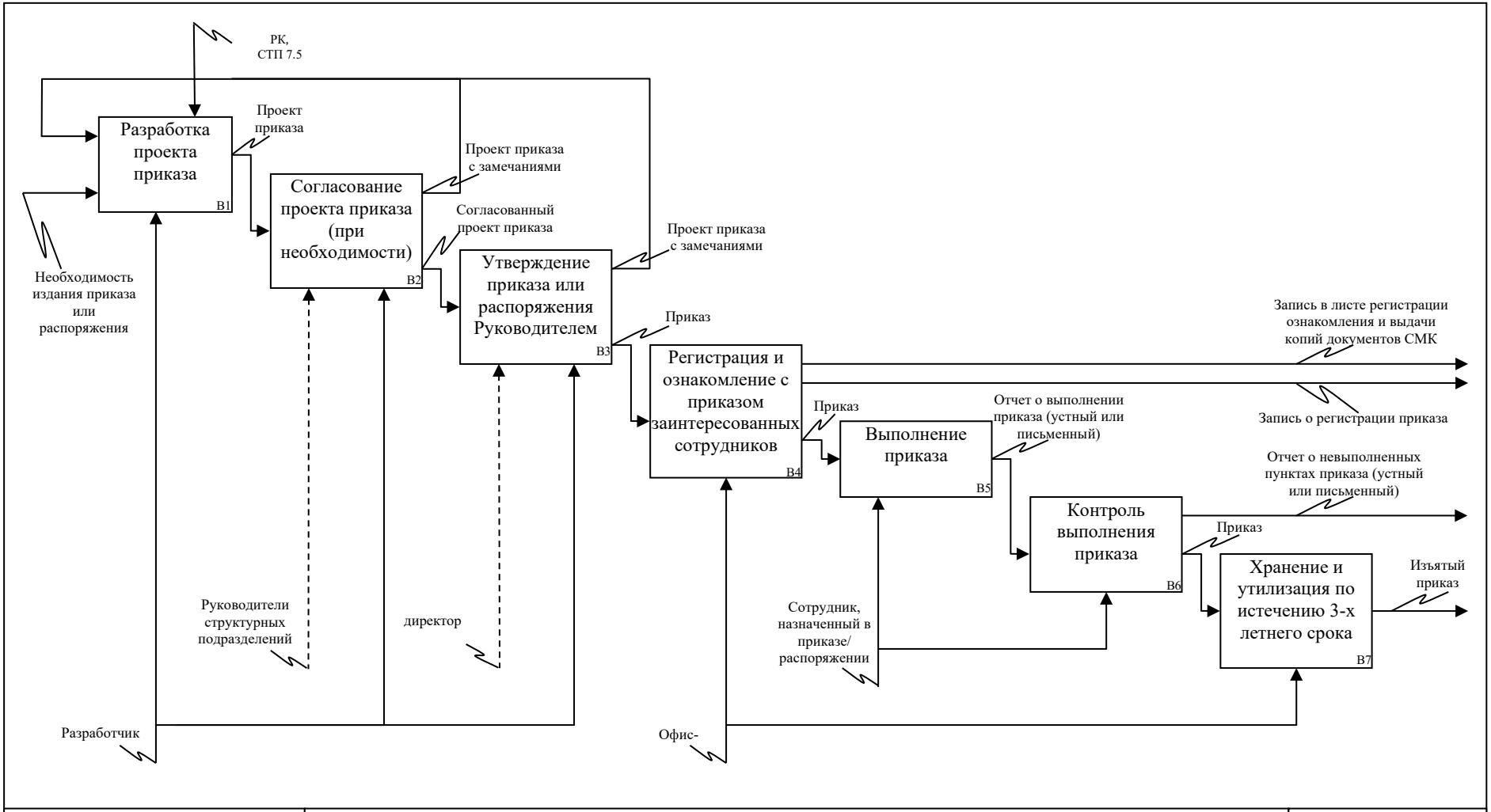
Порядок управления правовыми документами аналогичен закупаемым документам (см. рисунок 4).

Ответственность за управление правовыми документами несут руководители соответствующих подразделений Общества.



Узел: И0	Заголовок: Процесс управления закупаемыми документами	№: 1

Рисунок 4 – Процесс управления внешними нормативными, техническими и справочными документами



Узел: B0	Заголовок: Процесс управления приказами (распоряжениями)	№: 1

Рисунок 5 - Процесс управления приказами (распоряжениями)

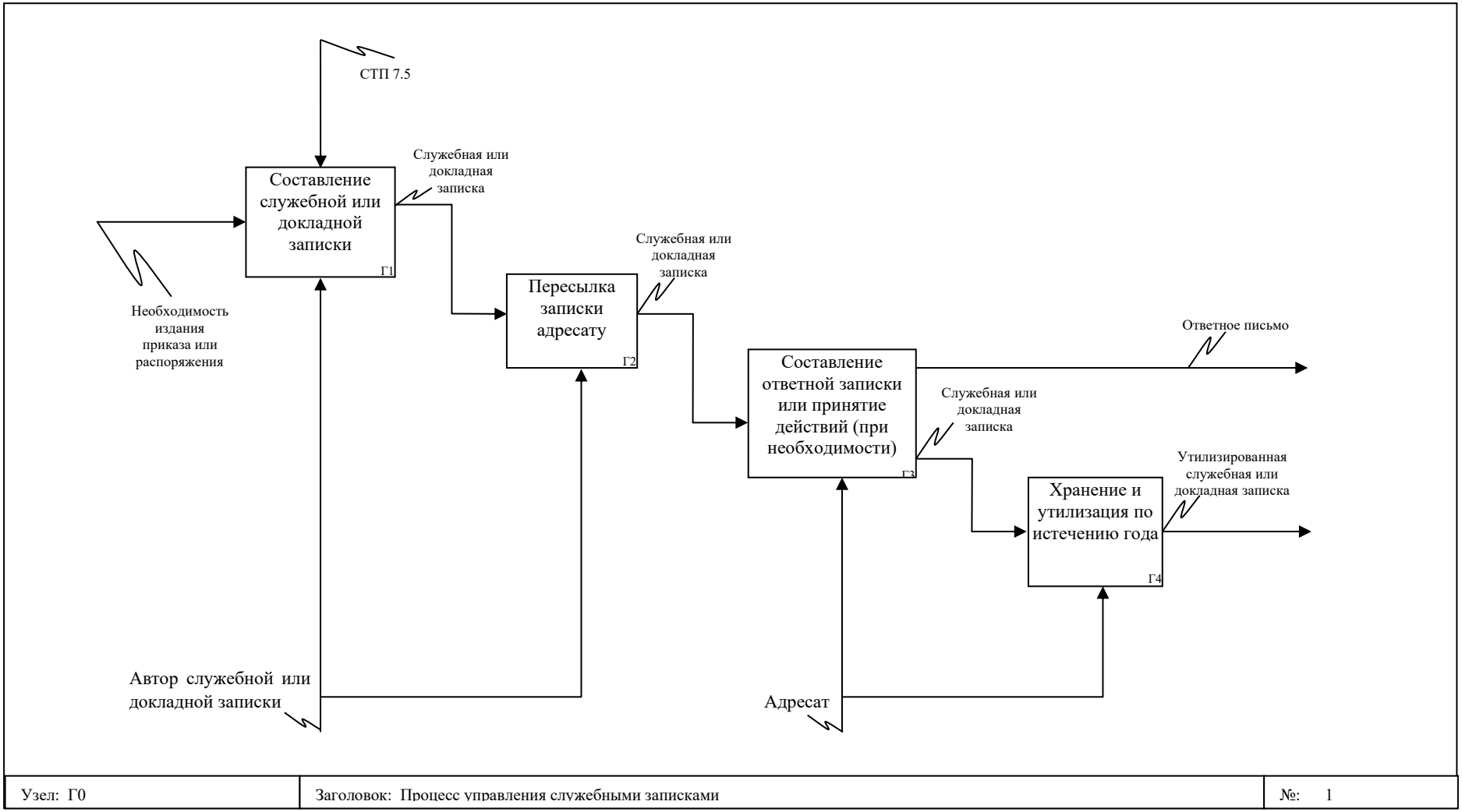
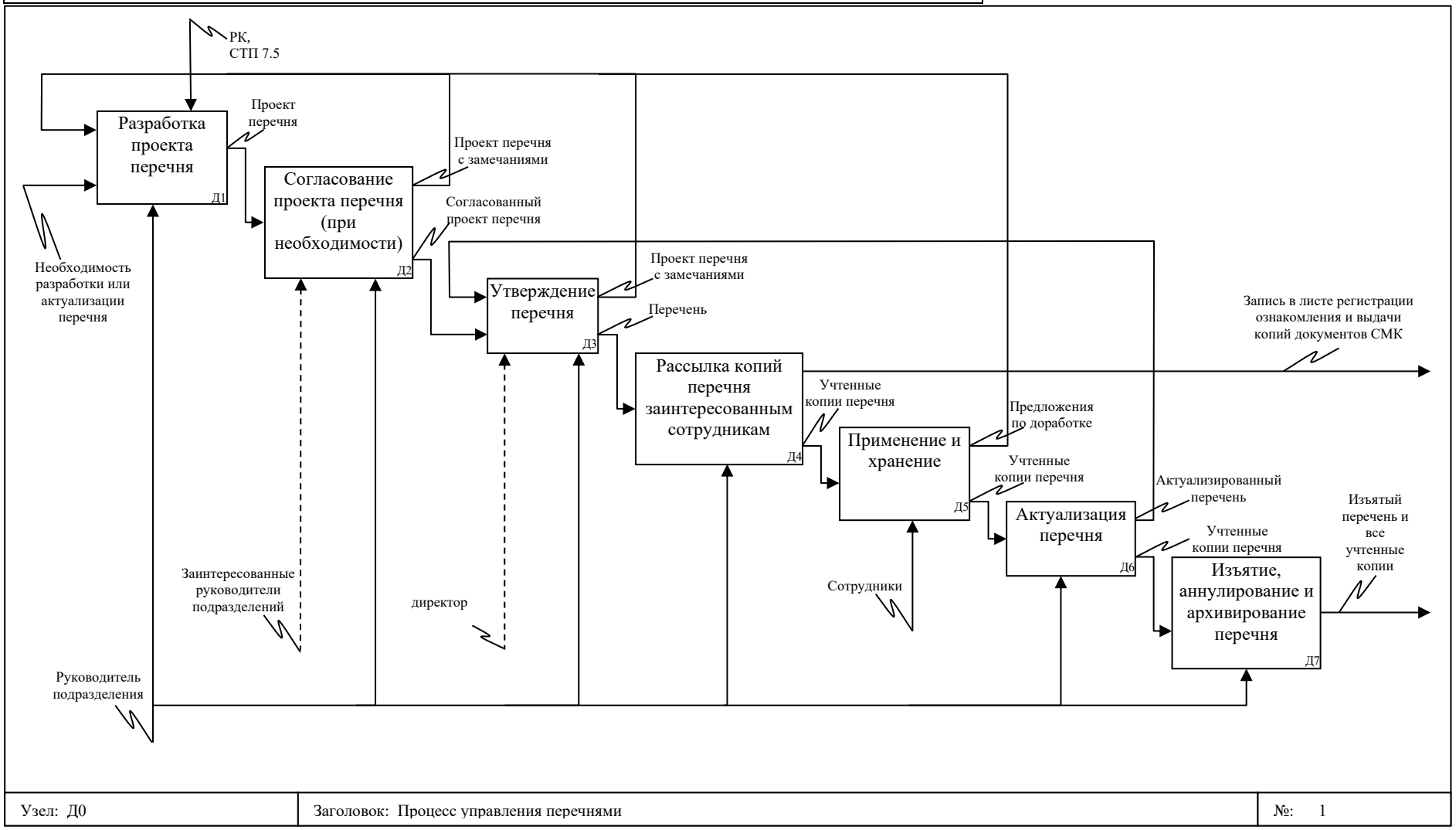
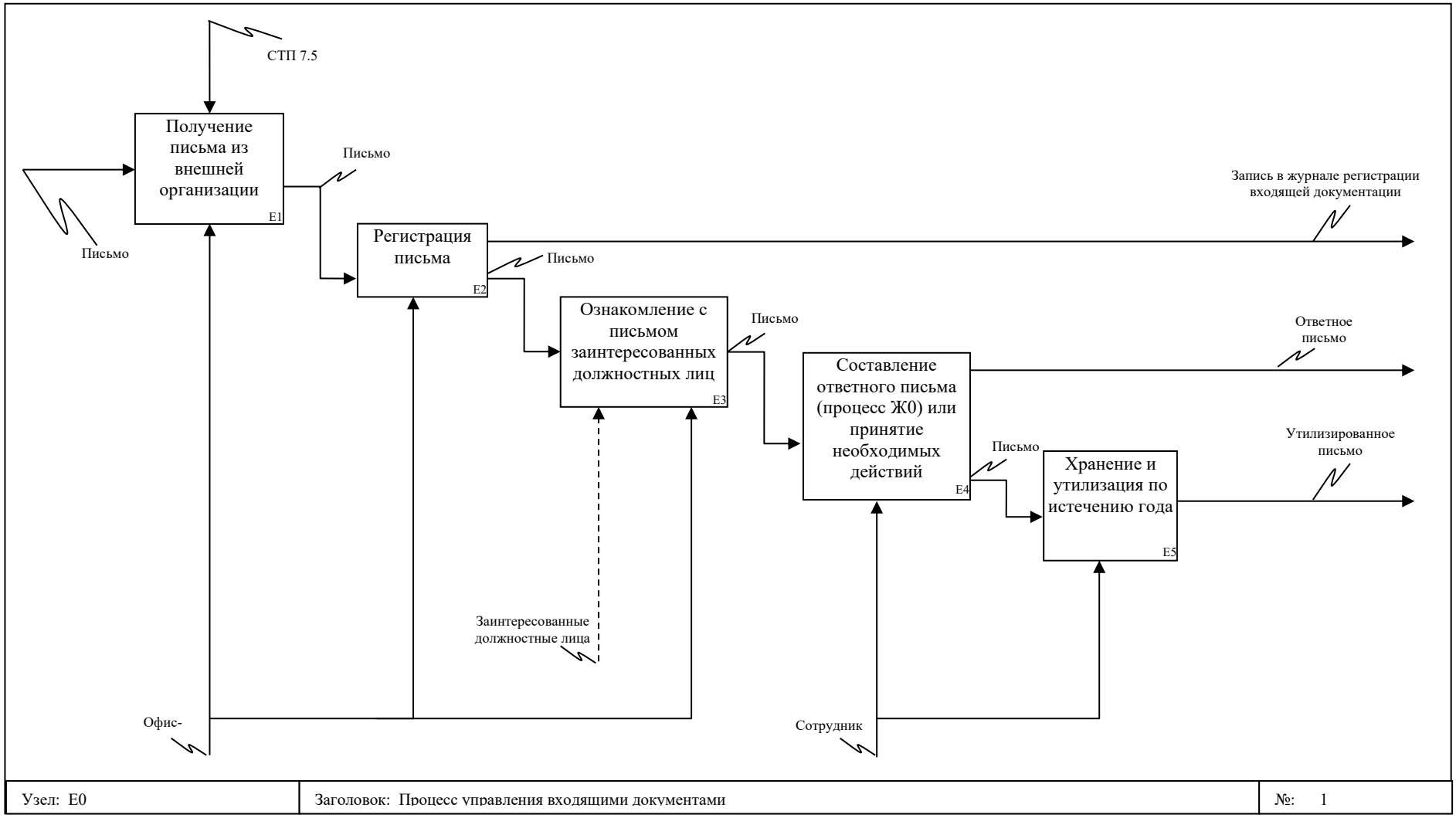


Рисунок 6 - Процесс управления служебными и докладными записками



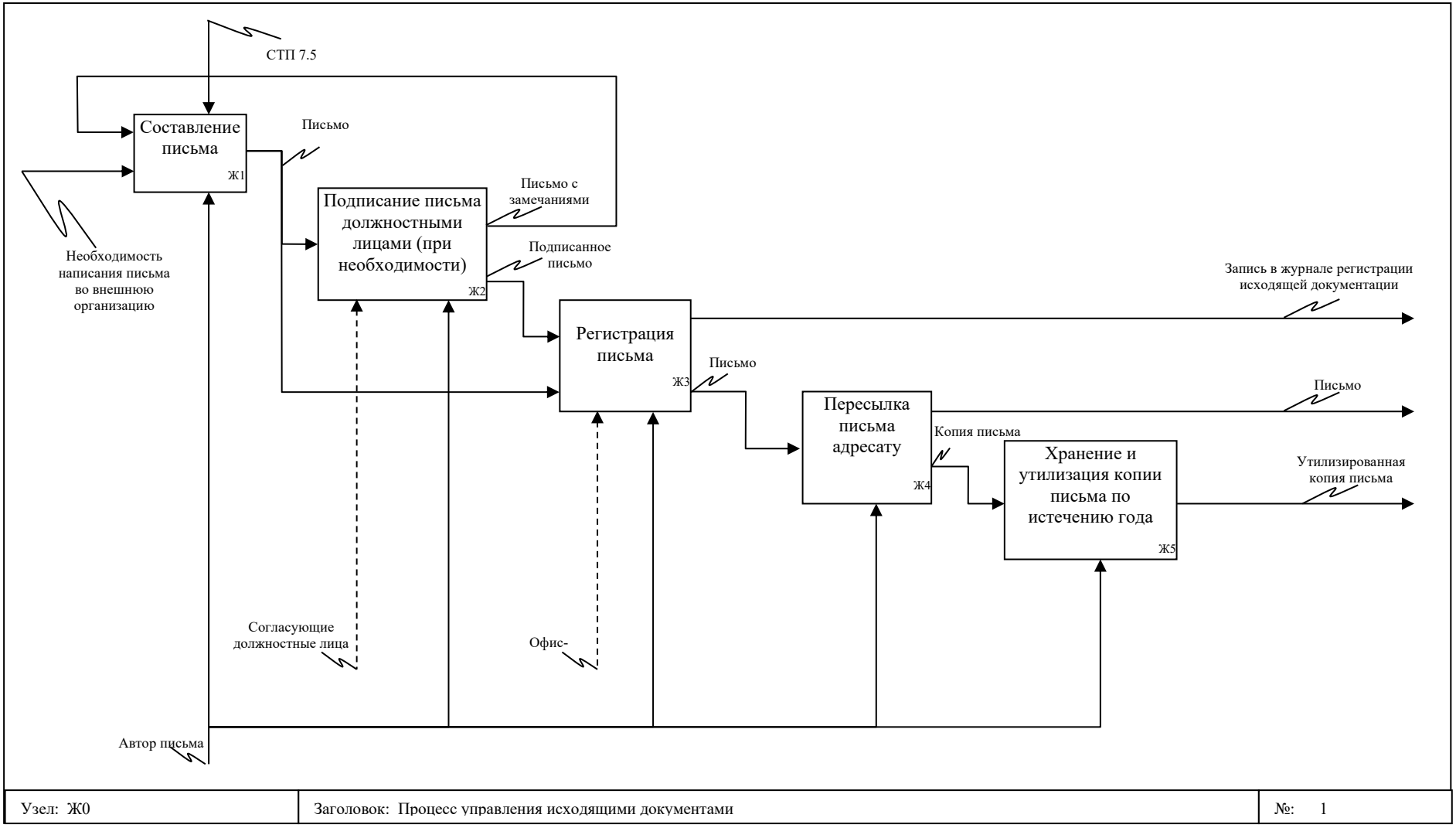
Узел: Д0	Заголовок: Процесс управления перечнями	№: 1

Рисунок 7 - Процесс управления перечнями



Узел: E0	Заголовок: Процесс управления входящими документами	№: 1

Рисунок 8 – Процесс управления входящими документами на бумажном носителе



Узел: Ж0	Заголовок: Процесс управления исходящими документами	№: 1

Рисунок 9 – Процесс управления исходящими документами на бумажном носителе

5.14 Управление документами на электронных носителях

Документы СМК первого и второго уровней в соответствии со структурой документации, а также другие документы по усмотрению руководства, подлежат хранению и использованию в электронном виде в локальной сети организации на сервере.

Все сотрудники организации имеют доступ к этим документам с правом чтения и печати, но запретом редактирования. Распечатанный документ является неучтенной копией и не подлежит актуализации. Право редактировать и размещать документы СМК в локальной сети имеет Заместитель директора по производству.

Ответственность за своевременное размещение документов, а также их актуализацию несет Заместитель директора по производству.

После внесения изменений в документ или размещения нового документа Заместитель директора по производству доводит информацию до сотрудников организации.

5.15 Ознакомление с документами СМК

5.15.1 Главный бухгалтер несет ответственность за ознакомление вновь принятых сотрудников с Политикой в области качества. Лист ознакомления с Политикой в области качества ведется и хранится ПРК.

5.15.2 Руководители структурных подразделений несут ответственность за ознакомление сотрудников своего подразделения с документацией СМК. Лист ознакомления с документацией СМК ведется и хранится ПРК.

5.16 Порядок разработки, утверждения, анализа реализации и актуализации бизнес-планов

5.16.1 Бизнес-планирование на предприятии нацелено на повышение эффективности видов деятельности посредством решения основных задач:

- снижения себестоимости производства продукции и оказания услуг;
- повышения качества продукции/услуг;
- рационализации производства/оказания услуг;
- освоение новой продукции/услуг.

5.16.2 В организации разрабатывается бизнес-план, описывающий все основные аспекты будущего предприятия или новой деятельности и содержащий анализ проблем, с которыми она может столкнуться, а также способы их решения. Бизнес-план является доказательством потенциальным партнерам способности организации качественно и в срок осуществлять выпуск продукции;

5.16.3 Этапы разработки бизнес-плана (БП) включают:

- Подготовительный этап;
- Разработка проекта БП;
- Согласование, доработка и утверждение;
- Анализ выполнения;
- Корректировка;
- Аннулирование и изъятие.

5.16.4 Подготовительный этап

Бизнес-план разрабатывается на короткий срок от одного года, так и на длительный от трех лет. По решению директора срок может быть увеличен до 4 лет. За 3 месяца до окончания периода действия бизнес-плана, ПРК инициирует разработку БП на новый срок посредством подготовки проекта документа, содержащего решение о разработке бизнес-плана.

На подготовительном этапе ПРК производит сбор всех необходимых исходных данных от структурных подразделений, на основании которых проводят анализ существующего положения предприятия.

5.16.5 Разработка проекта бизнес-плана

ПРК оформляет проект БП (содержание БП описано в СТП 6.2.4-2021).

Утверждает БП Директор подписью на титульном листе документа с обязательным проставлением даты утверждения. ПРК утвержденный БП размещает на сервере предприятия.

Оригинал БП с листом согласований хранится у Секретаря.

5.16.6 Анализ выполнения бизнес-плана

Результаты выполнения БП анализируются не реже одного раза в год.

Должностные лица, ответственные за разработку разделов БП, проводят анализ выполнения составных частей БП в соответствии со своими полномочиями.

Результаты выполнения БП оформляются в письменном виде, подписываются должностным лицом, проводившим анализ, и передаются ПРК для включения в состав входных данных для анализа СМК со стороны высшего руководства.

5.16.7 Актуализация бизнес-плана

Необходимость актуализации БП может возникнуть:

— в процессе анализа выполнения БП;
— при изменении внешних условий (изменение рынка, условий поставок МТР, смена Заказчиков и т.д.);
— при изменении внутренних условий (смена руководства, квалификации персонала, области деятельности и т.д.).

Актуализация БП осуществляется на основании решения директора ЗАО НПО «Телеком». Решение должно быть документально оформлено и включать указания об отмене предыдущей версии БП, либо о разработке дополнительного документа без отмены предыдущего. Документом, содержащим решение об актуализации бизнес-плана, может быть:

— приказ/распоряжение директора;
— выходные данные (принятые решения) по результатам анализа СМК со стороны высшего руководства, зарегистрированные в Протоколе анализа СМК;
— протокол технического совещания;
— другие документы, утвержденные директором Общества.

При актуализации бизнес-план может быть доработан на срок, более длительный, чем было определено при разработке. Решение по сроку БП принимает директор.

После предварительного согласования актуализированного БП печатается новый документ, который утверждается директором на титульном листе с указанием новой даты.

В случае принятия решения об отмене предыдущей версии БП, ПРК вносит соответствующие изменения в Перечень документации СМК, заменяет отмененный документ на сервере предприятия новой версией БП.

Если разработан дополнительный БП без отмены предыдущей версии, то ПРК размещает на сервере организации без удаления предыдущей версии. Идентификацией БП в случае выпуска новой версии служит дата утверждения.

При разработке дополнения к действующему БП без отмены предыдущей версии на титульном листе указывается «Дополнение к бизнес-плану на период 20...-20…гг. от «___» _____ 20…г.».

5.17 Рассмотрение, распространение и внедрение требований потребителя к продукции

5.17.1 Требования потребителя к продукции содержатся в следующих документах:

— контрактная документация со всеми необходимыми приложениями (календарный план, протоколы разногласий, изменения, дополнения, техническое задание и т.д.);
— стандарты, выпускаемые ПАО «Газпром», стандарты на продукцию потребителя (технические условия, спецификации), стандарты, согласованные с потребителем, которые рассматриваются, распространяются и внедряются в соответствии с настоящей процедурой;
— письма заказчика, протоколы совместных совещаний, содержащие требования к оказанию услуг, которые доводятся до заинтересованных лиц в порядке и в сроки, установленные в Инструкции по делопроизводству.

5.17.2 В случае отсутствия документов, содержащих требования потребителя к продукции, на которые потребитель ссылается в договоре, в фонде НД Общества, ответственные исполнители работ по договору инициирует приобретение необходимых документов. Ответственный за НД направляет потребителю запрос о предоставлении необходимых документов в бумажном или электронном виде.

5.17.3 Внедрение требований потребителя к продукции/услуге, законодательных и других обязательных требований к продукции/услуге, а также внесений изменений предусматривает актуализацию взаимосвязанных документов.

5.18 Порядок управления записями. Идентификация записей

В целях установления единого порядка ведения записей в Обществе разработаны формы записей о качестве (формы бланков, журналов, формуляров) с присвоением каждой форме идентификационного номера.

Идентификация записей производится указанием даты записи, подписей, предусмотренных формой, и, где это допустимо, присвоением порядкового номера по каждому виду записей.

Информация должна фиксироваться в соответствии с установленной формой записи. Не допускается оставлять пустыми поля форм. Информация, занесенная в форму, должна быть читаемой. Если не представляется целесообразным вносить информацию в поле формы, необходимо ставить прочерк.

В Перечень записей также включены записи, установленные Потребителем, данные записи являются доступными для него. Записи, установленные заказчиком (а также порядок доступа к ним), определяются в документах, содержащих требования к продукции или процессу выполнения работ, прилагаемых к договору.

Идентификация документов, содержащих требования к ООП и СПХ осуществляется в соответствии с пунктами данной процедуры. Формы записей, относящиеся к ООП и СХП (акты, протоколы, разрешения) выполняются в соответствии с требованиями нормативных документов, и маркируются в левом нижнем углу «ООП» и/или «СХП» только по требованию потребителя.

5.18.1 Форматы записей

Записи выполняются в форматах, установленных:

— НД внешнего происхождения;
— НД внутреннего происхождения.

Записи СМК выполняются в редакторах или программных системах:

— MS Word;
— MS Excel и других системах, принятых в Обществе.

Возможно использование записей в формате, который отличается от стандартного, если автор или соавтор формы записи заказчик или подрядчик.

Записи должны быть четкими. Допускается ведение записей рукописным способом, при этом текст должен быть легко читаем.

5.18.2 Изменение, отмена и хранение записей

Порядок изменения и введения в действие новой формы записи аналогичен порядку изменения и введения в действие документации СМК ЗАО НПО «Телеком».

В случае отмены записи СМК номер, присвоенный данной форме в Перечне записей, оставляется в виде вакансии и может быть использован при регистрации новой формы в данном разделе.

Для хранения в электронном виде записей, подтверждающих выполнение процессов, в структурных подразделениях разрабатываются структуры каталогов.

Сроки хранения записей, демонстрирующих процесс постоянного улучшения системы менеджмента качества и достигнутые результаты Общества, определены в Перечне записей и составляют не менее 5 лет, если нормативными документами не предусмотрен больший срок хранения.

Формы ведения записей приведены в Приложениях данной процедуры.

5.18.3 Защита и восстановление записей

При использовании автоматизированной системы управления документацией защита записей от несанкционированного доступа и изменений обеспечивается:

— личным паролем сотрудников для доступа в локальную информационную систему;
— ограничениями на системном уровне средствами операционной системы;
— паролем для открытия файла в MS Word.

Сохранность записей обеспечивается:

— регулярным копированием;
— защитой от физического повреждения;
— антивирусной защитой.

Обеспечение восстановления записей в случае возникновения аварийных и форс-мажорных ситуаций происходит за счет их многократного резервного сохранения. Кроме того, ограничивается доступ посторонних лиц к серверу, сетевым кабелям и другому оборудованию, используются средства защиты от сбоев электросети (источники бесперебойного питания и сетевые фильтры) на сервере. В случае если по каким-либо причинам информация в копии записи становиться неразличимой или сомнительной, содержание записи уточняется путем сличения с подлинником записи и/либо замены копии.

5.18.4 Ответственные за ведение, идентификацию, хранение, защиту и восстановление каждого вида записей определены в Перечне форм, являющемся неотъемлемой частью настоящей процедуры.

6 Ответственность

Ответственность за планирование, разработку, издание, введение в действие, актуализацию, изъятие и аннулирование документов СМК несет Заместитель директора по производству.

Приложение 1

Перечень записей в ЗАО НПО «Телеком» в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и СТО Газпром 9001-2018

№	№ пункта	Требование ГОСТ Р ИСО 9001-2015, СТО Газпром 9001-2018 к документированной информации	Наименование документированной информации
1	4.3	Запись об области действия СМК	Раздел РК
2	6.2	Записи о целях в области качества	
3	6.1	Документированная информация по действиям в отношении рисков и возможностей	Перечень рисков
4	7.1.5.1	Документированная информация как свидетельство о пригодности ресурсов для мониторинга и измерения	График поверки средств измерения, График Технического обслуживания, планово-предупредительного ремонта и аттестации испытательного оборудования, Свидетельства поверки, Паспорта средств измерения и испытательного оборудования
5	7.2	Документированная информация как свидетельство компетентности персонала	План подготовки кадров Аттестационные листы Программы (планы) стажировки и подготовки на должность Журнал по обучению работников участка Протоколы проверки знаний
6	7.5.3.2	Записи о составе внешней нормативной документации, средства и способы их идентификации, порядок управления, свидетельства, подтверждающие актуальность и достоверность используемых документов	
7	8.1	Записи о планировании процессов	
8	8.2.3.2	Документированная информация в отношении результатов анализа требований, относящихся к продукции и услугам, и любых новых требований к продукции и услугам	Зарегистрированные заявки потребителей Договора с потребителями Карты отступлений о введении изменений в связи с требованиями потребителей
9	8.3.3	Документированная информация по входным данным проектирования и разработки	Технические задания Письма-заказчика Договора
10	8.3.4	Документированная информация по применению средств управления проектированием и разработкой	Разработанная конструкторская и технологическая документация
11	8.3.5	Документированная информация анализа выходов проектирования и разработки	Протоколы испытаний, Протоколы совещаний, Служебные записки
12	8.3.6	Документированная информация по изменениям проектирования и разработок	Карты отступлений Извещения на изменения
13	8.4.1	Документированная информация по определению и применению	Реестр поставщиков

№	№ пункта	Требование ГОСТ Р ИСО 9001-2015, СТО Газпром 9001-2018 к документированной информации	Наименование документированной информации
		критериев оценки, выбора, мониторинга результатов и повторной оценки внешних поставщиков	Сводный лист по коммерческим предложениям
14	8.5.1	Документированная информация об управляемых условиях производства продукции и предоставления услуг	Заказы на производство Извещение
15		Записи результатов валидации процессов (в т.ч. ООП) производства и обслуживания	
16	8.5.3	Документированная информация о собственности потребителей и внешних поставщиков	Журнал учета поступления ТМЦ Журнал регистрации входящих документов Письма, договора
17	8.5.6	Записи результатов регистрации продукции, подлежащей идентификации	
18	8.5.6	Документированная информация об изменениях в производстве или предоставлении услуг	Карты отступлений Извещения на изменения
19	8.6	Документированная информация о соответствии продукции критериям приемки и о статусе лиц, санкционировавших выпуск	Протоколы ПСИ Журнал учёта принятой продукции
20	8.7.2	Документированная информация об управлении несоответствующими результатами процессов	Журнал учёта принятой продукции Карты диагностики
21	9.1.1	Документированная информация о мониторинге, измерениях, анализе и оценке	Отчет по качеству. Отчет по закупкам. Отчет по производству.
22	9.2	Документированная информация о реализации программы аудитов и полученных результатов аудитов	Программа внутреннего аудита Планы аудита Протоколы несоответствий Отчеты о внутренних аудитах
23	9.3.3	Документированная информация об анализе со стороны руководства	Протокол годового совещания по качеству Приказы, распоряжения
24	10.2.2	Документированная информация о корректирующих действиях	Планы и отчеты по выполнению корректирующих действий. Протоколы совещаний. Служебные записки.

Приложение 2

Форма листа регистрации изменений

Лист регистрации изменений

Номера листов (страниц)				Основание для внесения изменения	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения
Номер изменения	заменных	новых	аннулированных					

Приложение 3

Форма листа ознакомления с документами

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ОЗНАКОМЛЕНИЯ[1]

_____

(название документа)

Дата ознакомления	ФИО	Должность	Подпись

[1] При выдаче копии документа в графе «Подпись» получатель копии должен прописать «копию получил».

7 Лист регистрации изменений

Номер редакции	Сущность изменений	№ и дата приказа
Редакция 1	Документ введен впервые	№407-1/ВН от 27.04.2021