

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

М.В. Петрова

« »

2016 г.

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ**

ДП СМК 03 – 2016

Внесено:

Представитель руководства по качеству
ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»
_____ Ф.М. Кутюшев
«14» 12 2016 г.

Согласовано:

Начальник юридического отдела
ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»
_____ Н.А. Сизова
«15» 12 2016 г.Введен в действие с 01.01.2017г.

приказом Генерального директора

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

от «15» 12 2016 г. № 202

Введен взамен ДП СМК 03 – 4.2 – 2013
«Управление записями», утвержденного
20.06.2013 г. и введенного в действие при-
казом генерального директора ФГБУ «Авиамет-
телеком Росгидромета» от 21.06.2013 г. № 46

Содержание

1 Область применения.....	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины, определения и сокращения.....	1
3.1 Термины и определения.....	1
3.2 Сокращения.....	3
4 Общие положения.....	3
5 Управление записями.....	4
5.1 Идентификация записей.....	4
5.2 Хранение записей, определение сроков хранения записей и их защита.....	5
5.3 Восстановление записей.....	6
5.4 Изъятие и аннулирование записей.....	7
6 Оценка управления записями.....	7
7 Ответственность.....	8
Приложение А (справочное) Блок-схема управления записями Учреждения...	9

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества

Управление записями

1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает требования к порядку идентификации, хранения, защиты, восстановления, сохранения и изъятия записей ФГБУ «Авиаметтелетком Росгидромета» и его филиалов (далее – Учреждение).

1.2 Требования настоящей документированной процедуры охватывают записи, необходимые для предоставления свидетельств соответствия функционирования СМК требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (ISO 9001:2015).

1.3 Требования настоящей документированной процедуры обязательны для исполнения работниками всех отделов (подразделений) Учреждения.

2 Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на документы, приведенные в таблице 1.

Таблица 1

№	Код документа	Наименование документа
1	ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 (ISO 9000:2015)	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
2	ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (ISO 9001:2015)	Системы менеджмента качества. Требования

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

В настоящей документированной процедуре использованы термины, приведенные в

таблице 2.

Т а б л и ц а 2

Термин	Определение
Анализ	Определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей
Высшее руководство	Лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне
Данные	Факты об объекте
Дело	Совокупность документов, относящихся к определенному вопросу или сфере деятельности организации, подшитая в отдельную обложку
Документ	Информация и носитель, на котором эта информация представлена 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, требования к разборчивости текста) относятся ко всем видам документов, однако могут быть разные требования к спецификациям (например, требования к управлению редакциями) и записям (например, требование к восстановлению доступности).
Журнал	Документ, составляемый по определенной форме и содержащий периодические записи сведений, событий, операций, входящих и исходящих документов и т. п.
Запись	Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности
Идентификация	Отождествление, установление соответствия, совпадения
Копия документа	Экземпляр документа, идентичный по содержанию и статусу подлиннику и предназначенный для использования в практической деятельности, выполненный любым способом репрографии (размножения и копирования)
Корректирующее действие	Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения
Несоответствие	Невыполнение требования
Пересмотр документа	Внесение всех необходимых изменений в документ
Предупреждающее действие	Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации
Прослеживаемость	Возможность проследить историю, применение или местонахождение объекта

Окончание таблицы 2

Термин	Определение
Процесс	Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата
Результативность	Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
Учтенная копия (учтенный экземпляр)	Копия документа, взятая на учет
Примечание – жирным шрифтом выделены термины из ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 (ISO 9000:2015)	

3.2 Сокращения

В настоящей документированной процедуре применяются следующие сокращения:

ГОСТ Р – национальный стандарт Российской Федерации;

ИСО/ISO – международная организация по стандартизации;

ОРД – организационно-распорядительный документ;

ПРК – представитель руководства по качеству;

СМК – система менеджмента качества;

ФГБУ – федеральное государственное бюджетное учреждение.

4 Общие положения

4.1 Управление записями — это комплекс работ по систематическому и постоянному обеспечению Учреждения всеми необходимыми записями о качестве выпускаемой продукции (услуги) и функционировании СМК.

4.2 Управление записями включает следующие этапы (блок-схема приведена в приложении А):

- ведение записей;
- идентификация записей;
- хранение, определение сроков хранения, защита записей;
- восстановление записей (при необходимости);
- изъятие и аннулирование записей.

4.3 Анализ записей обеспечивает своевременное принятие корректирующих и предупреждающих действий для развития процессов, улучшения качества выпускаемой продукции (услуги).

4.4 Соблюдение условий объективности и достоверности записей позволяет:

- предупреждать и исключать поставку потребителю продукции (услуги), не отвечающей установленным требованиям;
- своевременно предпринимать предупреждающие и корректирующие действия по устранению потенциальных и выявленных несоответствий;
- уменьшать непроизводительные расходы Учреждения и потребителя, связанные с поставкой несоответствующей продукции (услуги);
- реализовывать Политику Учреждения в области качества;
- удовлетворять требования и запросы потребителей.

4.5 В любой период хранения записи могут быть использованы для целей улучшения процессов и систем, анализа данных, анализа СМК со стороны высшего руководства.

4.6 Все записи в Учреждении ведутся и хранятся в бумажном и/или электронном виде. Достоверность зарегистрированных данных подтверждается подписью работника, имеющего соответствующие полномочия. Записи должны находиться в управляемых условиях и должны быть защищены от утери, порчи и несанкционированного использования.

4.7 Ведение записей в соответствии с требованиями раздела 5 настоящей документированной процедуры позволяют идентифицировать и персонифицировать записи.

5 Управление записями

5.1 Идентификация записей

5.1.1 Для идентификации каждая запись в Учреждении имеет:

- наименование и/или идентификационный номер, позволяющие отнести их к определенному объекту деятельности Учреждения (продукции (услуги), процессу);
- дату оформления;
- подпись работника, осуществившего запись и указание его ФИО.

5.1.2 Классификация записей на бумажном носителе может производиться с помощью:

- индекса дела в соответствии с номенклатурой дел отдела (подразделения);
- наименования записи (групп записей);
- идентификационного номера записи;
- даты осуществления записи.

5.1.3 Классификация записей (файлов) на электронном ресурсе производится с помощью:

- наименования каталога, в составе которого хранится запись (файл);
- названия файла и расширения к нему.

5.1.4 При ограниченном доступе к записям в электронном виде необходимые полномочия в отношении управления этими записями обеспечиваются с помощью логина и пароля, которые назначаются системным администратором ресурса, на котором хранятся каталоги, файлы.

5.1.5 Для регистрации записей используются различные формы (журналы, протоколы, отчеты и др.), которые приводятся в соответствующих документах. Записи должны быть четкими, идентифицируемыми и восстанавливаемыми, для чего следует:

- писать разборчиво;
- не допускать зашифрованных пометок;
- расшифровывать используемые сокращения и подписи;
- использовать предусмотренные формы, заполнять все указанные графы.

5.1.6 Перечень и форма ведения записей определяются исходя из необходимости.

5.1.7 Требования к ведению записей изложены в настоящей документированной процедуре, организационно-распорядительных документах Учреждения.

5.2 Хранение записей, определение сроков хранения записей и их защита

5.2.1 Место нахождения записей в отделе (подразделении) устанавливает его начальник с учетом максимальной управляемости ведения записей в каждом конкретном случае отдельно.

5.2.2 Начальник отдела (подразделения) отвечает за ведение записей на бумажном носителе в соответствии с номенклатурой дел.

5.2.3 Записи, относящиеся к одному процессу, теме, работе, вопросу хранятся сгруппированными в соответствии с номенклатурой дел.

5.2.4 Номенклатурой устанавливаются сроки хранения дел. Установленные сроки хранения и их соблюдение являются объектом проверки при осуществлении внутренних аудитов.

5.2.5 Записи в электронном виде хранятся на персональных компьютерах исполнителей, на серверах и в ресурсах локально-вычислительных сетей Учреждения. Ответственность за хранение и организацию доступа к записям в электронном виде возложена на соответствующие уполномоченные лица, при этом обеспечивается:

- доступность записей любому уполномоченному работнику;
- средства максимально полного восстановления данных (дублирование, резервное копирование).

5.2.6 В отделах (подразделениях) должна быть обеспечена защита от доступа к электронным записям неуполномоченных лиц.

5.2.7 Выбранное место и способ хранения записей должны:

- обеспечить удобный доступ;
- снизить вероятность потери;
- облегчить восстановление содержимого при необходимости.

5.2.8 Сроки хранения записей устанавливаются исходя из требований нормативно-правовых и организационно-распорядительных документов, интересов отдела (подразделения) и Учреждения.

5.2.9 Для защиты и возможности восстановления значимых записей, которые могут оказать существенное влияние на качество предоставляемой продукции (услуги), выделяются надлежащие места хранения.

5.2.10 Для исключения несанкционированного изъятия записей страницы в журналах регистрации нумеруются; протоколы, отчеты ведутся по порядковым номерам, либо, если записи заносятся ежедневно, — по дате внесения записей.

5.2.11 Все журналы должны быть идентифицированы. Журнал должен иметь:

- наименование, с указанием принадлежности к конкретному отделу (подразделению);
- дату начала и окончания ведения журнала;
- указание об ответственном работнике за ведение журнала;
- наименования колонок для каждой страницы журнала.

5.2.12 При осуществлении записей не должно оставаться незаполненных граф (по истечении сроков внесения записей). В случае ведения записей, носящих нерегулярный характер, в пустых графах ставится прочерк.

5.2.13 Записи, ведущиеся на отдельных листах, должны быть сброшюрованы в папки.

5.2.14 Записи, утратившие актуальность и оставленные отделом (подразделением) для каких-либо целей, должны иметь отметку «Для информации», или «Для справок», или «Справочный материал». Если записи сброшюрованы в папки, то отметка делается на обложках папок или на полке, где хранятся эти папки.

5.3 Восстановление записей

5.3.1 Для восстановления утерянной записи, отсутствие которой может повлиять на качество предоставляемой продукции (услуги) или процесса, начальником отдела (подразделения) назначается исполнитель, который предпринимает действия по следующей схеме:

- восстанавливает запись по данным, имеющимся во взаимосвязанных документах;
- проводит анализ полноты и корректности восстановленной информации (через взаимосвязанные записи);

- запрашивает информацию от сторон, имеющих отношение к появлению записи, которая была утеряна;

- формирует новую восстановленную запись (если целесообразно, делаются отметки о степени достоверности информации).

5.3.2 Записи могут восстанавливаться следующим образом:

- по вторым экземплярам записи;

- по копиям;

- по другим записям и документам, ведущимся параллельно с этой записью, но в другой форме, в том числе электронной.

5.4 Изъятие и аннулирование записей

5.4.1 Утратившие силу записи, в зависимости от значимости, подлежат хранению или уничтожению.

5.4.2 Начальник отдела (подразделения) организывает работу по комплектации устаревших записей, подлежащих хранению.

5.4.3 Место хранения устаревших записей должно быть отделено от места хранения иных записей, находящихся в работе.

5.4.4 Записи в электронном виде архивируются и направляются на хранение на внешние носители в установленные сроки.

5.4.5 Устаревшие записи, как в бумажном, так и в электронном виде, по завершении хранения уничтожаются. Ответственность за уничтожение записей несет назначенный работник Учреждения (далее – ответственный специалист).

5.4.6 Устаревшие записи, не подлежащие хранению, уничтожаются по указанию начальника отдела (подразделения).

6 Оценка управления записями

6.1 Мониторинг управления записями осуществляют начальники отделов (подразделений) и аудиторы.

6.2 Оценку соблюдения процедуры управления записями осуществляет ПРК. Для оценки управления записями ПРК использует данные, полученные в результате внешних и внутренних аудитов и данные, полученные в результате мониторинга ведения записей в повседневной деятельности Учреждения.

6.3 Для оценки результативности управления записями используются следующие показатели:

-
- наличие несоответствий/уведомлений в управлении записями, выявленных при внутренних или внешних аудитах;
 - оперативность доступа работников к записям;
 - идентификация, полнота и четкость оформления записей уполномоченными работниками;
 - своевременное изъятие записей, подлежащих уничтожению;
 - соблюдение требуемых сроков хранения записей.

6.4 Управление записями признается результативным, если за отчетный период претензий по показателям из п.п. 6.3 не поступило. В ином случае составляется план корректирующих/предупреждающих действий.

7 Ответственность

7.1 Начальники отделов (подразделений) несут ответственность за организацию порядка работы с записями в отделах (подразделениях).

7.2 ПРК несет ответственность за оценку соблюдения процедуры управления записями.

Приложение А

(справочное)

Блок-схема управления записями Учреждения

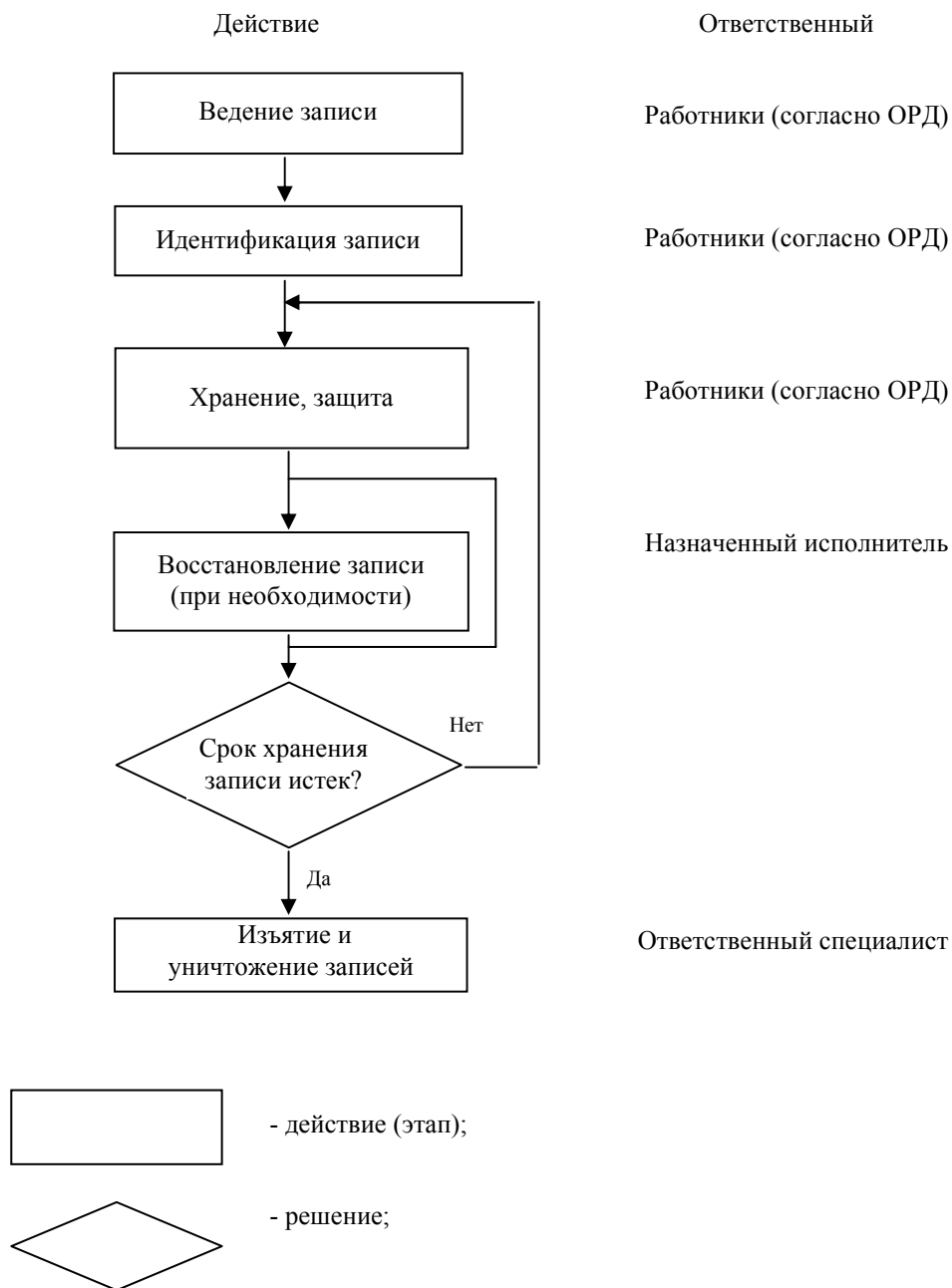


Рисунок А.1