

Федеральное агентство морского и речного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»

Управление записями о качестве

Санкт-Петербург
2019

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 2 из 14
	Управление записями о качестве	Версия:	3

СТРАНИЦА СТАТУСА ДОКУМЕНТА

Приложение № 7

к приказу ФГБОУ ВО «ГУМРФ
имени адмирала С.О. Макарова»
от 16. 10. 2019 № 1054

Система менеджмента качества	Новая редакция
Управление записями о качестве	
	Дата введения - в соответствии с приказом

Настоящая Процедура разработана согласно требованиям Международного Стандарта ИСО 9001-2015 и является документом системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова».

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ректора.

Контроль документа:	Представитель руководства по качеству
Руководитель разработки	Представитель руководства по качеству Соколов С.С.
Исполнитель	Тарануха С.Н.

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 3 из 14
	Управление записями о качестве	Версия:	3

ОГЛАВЛЕНИЕ

Лист ознакомления	3
лист учета экземпляров.....	3
лист учета корректуры.....	3
1. Назначение и область применения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и определения.....	4
4. Обозначения и сокращения.....	4
5. Общие положения.....	5
6. Процесс управления записями.....	6

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

Лист учета экземпляров

Место хранения корректируемого экземпляра	№ экз.
Служба качества	2

Место хранения некорректируемого экземпляра	№ экземпляра
Общий отдел	1
Корпоративный портал	

Лист учета корректуры

№	Номер страницы	Номер пункта	Изменение/ Проверка	Дата внесения корректуры/ проверки	Утверждение корректуры (Ф.И.О. / Подпись)

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 4 из 14
	Управление записями о качестве	Версия:	3

1. Назначение и область применения

1.1. Настоящая документированная процедура описывает порядок и основные требования по управлению записями о качестве в университете с целью документирования выполнения или невыполнения установленных требований, или свидетельств осуществлённой деятельности, или достигнутых результатов.

1.2. Документ направлен на обеспечение выполнения требований п. 7.5. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 с учетом п. 3.8.10 ГОСТ Р ИСО 9000-2015 и развивает положения 7.5.3. и 7.5.4 Руководства по качеству университета в отношении записей о качестве.

1.3. Настоящая процедура входит в состав документов, обеспечивающих результативность функционирования системы менеджмента качества (СМК) для подтверждения качества образовательных услуг университета, для обеспечения прослеживаемости процесса или как свидетельство верификации.

2. Нормативные ссылки

- Закон РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- Устав университета;
- Руководство по качеству.

3. Термины и определения

В настоящем документе используются термины и определения по ГОСТ Р ИСО 9000-2015 а также следующие термины с соответствующими определениями:

запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;

документированная информация – 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).

процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса;

процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы.

4. Обозначения и сокращения

В настоящей процедуре применяются следующие обозначения и сокращения:

РК – руководство по качеству;

СМК – система менеджмента качества;

МС – Международный стандарт.

ФГОС – Федеральный государственный образовательный стандарт;

ВО – высшее образование;

СПО – среднее профессиональное образование;

ДПО – дополнительное профессиональное образование;

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 5 из 14
	Управление записями о качестве	Версия:	3

РК – Руководство по качеству.

СК – служба качества.

5. Общие положения

5.1. Область распространения процедуры охватывает процессы подготовки выпускников в университете. Процедура применяется только для внутренних процессов университета, но записи о качестве могут предоставляться второй (потребителю) и третьей (экспертам органа сертификации или надзорного органа, контролирующего вопросы подготовки специалистов) сторонам для подтверждения качества обучения и подготовки обучающихся.

5.2. Записи – особый вид документов СМК, содержащий сведения о достигнутых результатах или свидетельства осуществлённой деятельности, в том числе и данные о невыполнении требований к качеству. Записи являются одним из видов документированной информации.

Запись – это неизменяемый документ, содержащий информацию о конкретном процессе в определённое время.

5.3. Записи должны вестись и поддерживаться в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования СМК. Записи могут использоваться для обеспечения прослеживаемости, а также как свидетельства проведения верификации (проверок), предупреждающих или корректирующих действий.

5.4. Записи о качестве включают в себя:

- заполненные отчётные формы (зачётные и экзаменационные ведомости; журналы учебных занятий; сводные ведомости успеваемости обучающихся; учебные карточки, пр.);
- отчётные документы (отчеты по самообследованию, отчеты председателей ГАК, отчеты о работе структурных подразделений, отчеты об устранении замечаний, выявленных в ходе различных проверок, пр.);
- выполненные необходимые записи (протоколы заседаний советов, кафедры и т.п.).

Формы записей различны, как правило, являются приложениями к соответствующим процедурам СМК или, при необходимости, устанавливаются в структурных подразделениях, исходя из решаемых ими задач в подготовке обучающихся. Записи могут быть выполнены как на бумажных носителях, так и в электронном виде, обязательным условием является лишь условие поддержания записей в соответствии с текущим этапом документированного процесса СМК и возможность демонстрировать записи.

5.5. Цель управления записями – предоставление свидетельств соответствия процессов и достигнутых результатов требованиям подготовки обучающихся в целях ее оптимизации и улучшения.

5.6. Записи должны быть полными, то есть давать необходимое и достаточное представление о процессах и процедурах, к которым они относятся. Записи должны давать объективные свидетельства о состоянии и результативности СМК.

5.7. Общие требования к записям, состав, а также перечень документов СМК, регламентирующих формы записей, места и сроки их хранения определяются настоящим Положением. При необходимости или, по решению руководителя, в структурных подразделениях, могут вводиться особые формы записей, не предусмотренные данным Положением. К таким записям применимы все общие требования данного Положения.

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 6 из 14
	Управление записями о качестве	Версия:	3

6. Процесс управления записями

6.1. Схема процесса управления записями

Схема процесса управления записями представлена на Рис. 1.

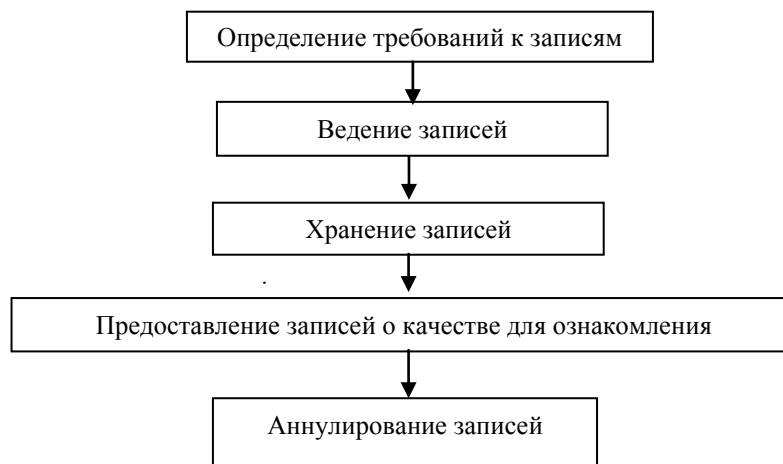


Рис. 1. Схема процесса управления записями.

6.1.1. Определение требований к записям

Структурные подразделения, исходя из решаемых задач, самостоятельно устанавливают перечень записей, необходимых для эффективного документирования процесса и его результатов. В этих подразделениях разрабатывают формы документов с записями о качестве и маршруты их движения.

При разработке новых форм записей и корректуре действующих необходимо обеспечить:

- удобство заполнения;
- однозначность, единообразие и чёткость построения данных;
- унификацию и стандартизацию форм записей;
- идентификацию записей посредством их нумерации или иного обозначения;
- исключения дублирования информации;
- использование единой терминологии и правил оформления;
- возможность и удобство дальнейшей обработки.

Записи должны быть идентифицированными, т.е. иметь соответствующие обозначения, позволяющие установить их принадлежность к определённому подразделению и/или процессу СМК.

Идентификация записей, выполненных в виде отдельных документов, например, Политика в области качества, цели в области качества по подразделениям, производится посредством указания номера и даты протокола заседаний Учёного совета или Ученого совета института, заседания кафедры, на котором данный документ был утверждён.

Идентификация записей, выполненных в виде протоколов собраний, производится указанием номера и даты протокола.

Отчёты, планы, программы, и т.п. и другие документы, требующие утверждения идентифицируются посредством указания календарной даты их утверждения.

Акты, рекламации, отзывы потребителей, анкеты потребителей идентифицируются по дате их составления.

6.1.2. Ведение записей

Записи должны адекватно отражать состояние работ по управлению и обеспечению качества и давать объективные свидетельства о состоянии СМК.

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 7 из 14
	Управление записями о качестве	Версия:	3

Записи о качестве ведутся по каждой процедуре, предусмотренной Руководством по качеству. Ответственность за ведение записей, их своевременность, правильность и достоверность несут руководители структурных подразделений, где данные записи выполняются.

Все работники подразделения должны быть проинструктированы о видах, формах, периодичности и содержании записей, которые они обязаны вести при выполнении своих функциональных обязанностей, а также при выполнении требований СМК. Каждая запись подтверждается подписью лица, её сделавшего.

Руководители подразделений ведут записи, касающиеся деятельности своих подразделений, также подтверждая их своими подписями.

Записи, касающиеся деятельности коллективных органов (советов, совещаний, собраний, комиссий и т.п.), ведутся в виде протоколов, которые ведут назначенные или избранные секретари. Такие записи подтверждаются подписью секретаря и руководителя коллективного органа.

Записи о качестве могут выполняться в виде отчётных документов (отчёт о работе приёмной комиссии, отчёт о работе кафедры, комиссии т.п.) или в виде обобщённого анализа данных (анализ функционирования СМК со стороны руководства, анализ анкетирования, анализ результатов какой-либо деятельности в рамках СМК, в виде результатов самообследования и т.п.). Данные отчёты и анализы также подтверждаются подписью лица, проводившего его или под руководством которого они были проведены.

Записи должны быть четкими, датированными и понятными пользователям, внутренним и внешним аудиторам.

6.1.3. Хранение записей

Записи о качестве в любом виде (на бумажном или электронном носителе) должны быть сохраняемыми и должна быть обеспечена возможность предоставления выполненных записей, в течение всего периода их сохранения, всем лицам, имеющим право ознакомления с ними.

Порядок, места и сроки оперативного хранения принятых в СМК записей, порядок передачи записей в архив университета, а также закрепление ответственности за сохранение записей указано в документированной процедуре «Инструкция по делопроизводству» и ежегодно утверждаемой номенклатуры дел.

За хранение записей, выполненных в электронном виде, отвечают руководители, на которых возложена обязанность контроля ведения этих записей.

Сохранение записей, выполненных в электронном виде, обеспечивается их конвертированием в файлы с расширением «pdf».

6.1.4. Предоставление записей вышестоящему руководству, аудиторам СМК, потребителям услуг или иным лицам, имеющим на это право

Записи о качестве в большинстве случаев являются документированной служебной информацией и должны иметь контролируемый доступ. Контроль предоставления доступа к записям осуществляют руководители подразделений, где данные записи ведутся или хранятся.

Безусловное право на ознакомление с записями о качестве имеют:

- вышестоящее руководство;
- представитель руководства по качеству;
- аудиторы СМК;
- члены комиссий органов надзора Международной морской организации;
- эксперты Рособрнадзора;
- представители Федерального агентства морского и речного флота;
- представители региональных и муниципальных органов исполнительной власти, прокуратуры и суда.

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 8 из 14
	Управление записями о качестве	Версия:	3

Остальные лица и организации получают доступ к ознакомлению с записями о качестве только после удовлетворения их письменного ходатайства об этом соответствующим должностным лицам или вышестоящему руководителю подразделения, в котором ведутся или хранятся данные записи о качестве и его положительного решения.

6.1.5. Аннулирование записей о качестве

После окончания установленного срока хранения записи уничтожаются установленным образом, как предусмотрено «Инструкцией по делопроизводству», действующей в университете, или передаются в архив.

6.2. Ответственность и полномочия

Процедуры, связанные с записями, выполняются подразделениями университета под методическим руководством службы качества.

Служба качества и представитель руководства по качеству имеют все полномочия для сбора, идентификации, анализа и применения записей. Контроль за внедрением и исполнением данной процедуры возложен на представителя руководства по качеству.

Возможен доступ к записям о качестве, по их запросам и письменному разрешению владельца соответствующего процесса, к которому относятся данные записи:

- потребителей (судовладельцы, работодателей, родителей и т.д.);
- заказчиков (организации, направляющие на обучение и подготовку своих специалистов, физические лица – студенты, в том числе выпускники вуза).

Ответственность за сбор записей о качестве возлагаются на руководителей подразделений, осуществляющих управление, контроль и анализ качества, а также выполнения мероприятий по обеспечению качества.

6.3. Требования к ресурсам

Для выполнения требований настоящей Процедуры необходимы следующие ресурсы:

- внешние и внутренние нормативные документы;
- компетентный, ответственный и подготовленный персонал;
- оборудование (компьютеры, средства связи, копировальная техника, расходные материалы для них);
- помещения для хранения записей, обеспечивающие отсутствие риска несанкционированного доступа к записям и непреднамеренного уничтожения или порчи записей;
- средства хранения (папки, регистраторы, офисные контейнеры, сейфы, электронные носители информации и др.).

6.4. Виды записей

Все виды записей о качестве в университете, а также перечень должностных лиц, ответственных за их сбор и место их хранения приведены в Таблице 1.

Таблица 1

Виды записей

№ п/п	Вид записей	Форма и документ, являющийся свидетельством выполнения записи	Ответственный за сбор	Место хранения контрольного экземпляра
1	2	3	4	5
1.	Об анализе СМК со стороны руководства	• цели в области качества; • отчёты «Анализ СМК со стороны руководства»;	Представитель руководства по качеству	Служба качества

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 9 из 14
	Управление записями о качестве	Версия:	3

2.	Об образовании, подготовке и квалификации персонала	• План повышения квалификации работников; • приказы о повышении квалификации и обучении работников; • копии документов о повышении квалификации	Руководители структурных подразделений	Структурные подразделения
		• копии дипломов, аттестатов, удостоверений и других документов об образовании, присвоении учёных степеней и званий, об окончании курсов повышения квалификации и переподготовки кадров; • трудовые книжки,	Начальник отдела кадров	Отдел кадров ГУМРФ
		• программы семинаров по повышению квалификации работников; • приказы об организации семинаров; • копии свидетельств об участии в семинарах ;	Подразделения - организаторы семинаров	Подразделения - организаторы семинаров
3.	Об организации образовательного процесса	• ОПОП; • учебный план подготовки по программам ВО, СПО • распределение учебной нагрузки; • расписание учебных занятий; • планы/отчеты работы кафедр; • индивидуальные планы работы преподавателей; • планы/отчеты приобретения оборудования; • планы/отчеты ремонтно-строительных работ; • планы/отчеты приобретения учебно-методической литературы; • планы/отчеты издания	Проректор по образовательной деятельности Директор института, Директор колледжа Заведующие кафедрами Руководители соответствующих структурных подразделений	Институт, кафедры, Учебная часть колледжа УМУ кафедры Структурные подразделения;



		учебно-методических и научных изданий университета; • ДОП	Директор ИДПО	Отдел обеспечения учебного процесса
		• договоры с организациями на практику студентов/курсантов; • журнал регистрации направлений на практику; • копии приказов ректора о направлении на практику; • переписка с организациями по вопросам организации производственной практики студентов/курсантов; • переписка с организациями по вопросам трудоустройства выпускников.	Начальник отдела организации практик и трудоустройства / ЕЦОУП	Отдел организации практик и трудоустройства / ЕЦОУП
		• журналы инструктажа по технике безопасности; • журналы инструктажа по противопожарной безопасности; • паспорта лабораторий кафедры; • отчёты о прохождении практики; • курсовые и выпускные квалификационные работы; • копии документов об окончании/прохождении стажировок, курсов повышения квалификации и переподготовки кадров сотрудников кафедры. • ПКД по результатам внутренних и внешних проверок кафедры;	Заведующие кафедрами	Кафедры, лаборатории

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 11 из 14
	Управление записями о качестве	Версия:	3

		• отчеты и протоколы заседаний государственных аттестационных комиссий	Директора институтов, директор колледжа	Институты, Факультеты, кафедры, Учебная часть колледжа
		• копии дипломов выпускников и приложений к ним;	Архив	Архив ГУМРФ
		• книга регистрации выдачи дипломов	Бюро дипломирования	Архив ГУМРФ
		• протоколы квалификационных испытаний выпускников для получения рабочего диплома;	Деканы факультетов института «Морская академия», Директор института ДПО	институт Морская академия
4.	О входных данных продукции (обучающихся)	• результаты вступительных испытаний; • протоколы заседаний приемной комиссии; • приказы о зачислении в состав обучающихся на различные программы обучения	Председатель приемной комиссии для программ ВО, СПО; Директор института ДПО	Архив ГУМРФ Институт ДПО
		• переписка с заказчиком (для обучающихся по направлениям и договорам)	Ответственный секретарь ПК для программ ВО и СПО. Директор института ДПО	Архив ГУМРФ Институт ДПО
5.	О верификации образовательных услуг	• Учебные планы по направлениям подготовки специалистов, • зачетно-экзаменационные ведомости; • сводные ведомости; • учебные карточки студентов/курсантов; • приказы о движении контингента; • журналы учебных групп; • протоколы заседаний стипендиальных комиссий	Директор института, Начальник Отдела обеспечения учебного процесса института, Учебная часть колледжа	Отдел обеспечения учебного процесса института, Учебная часть колледжа

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 12 из 14
	Управление записями о качестве	Версия:	3

6.	О валидации образовательных услуг	записи по результатам работы ГАК;	Директора институтов (кроме ИДПО), Деканы факультетов, Директор колледжа	Отдел обеспечения учебного процесса института, Деканаты института «Морская академия», Учебная часть колледжа
		отзывы потребителей	Представитель руководства по качеству	Служба качества
7.	О результатах анализа изменений проекта и необходимых действиях.	Данные и записи о корректировании: - учебных планов, рабочих программ дисциплин; - графика учебного процесса; расписания.	Начальник УМУ	УМУ
8.	О результатах оценивания поставщиков (школ, лицеев, колледжей и др. учебных заведений).	результаты маркетинга; копии документов, характеризующие школы, лицей, колледжи и др. учебные заведения, а также их выпускников	Директор Центра довузовского образования	Центр довузовского образования
9.	О внутренних проверках СМК	- годовые планы-графики проверок; - программы проведения внутренних проверок; - акты-отчеты о проведении проверок; акты о несоответствиях или наблюдениях и корректирующих действиях; - отчеты о внутренних аудитах; - анализ со стороны руководства	Представитель руководства по качеству Руководители структурных подразделений	Служба качества Структурные подразделения
10.	О сохранении собственности потребителя	записи о первичных сведения об абитуриенте и документы (требуемые при приеме)	Ответственный секретарь приемной комиссии	Приемная комиссия

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 13 из 14
	Управление записями о качестве	Версия:	3

11.	О несоответствии продукции	записи о несоответствующей продукции (отзывы работодателей, замечания в актах аттестационной комиссии);	Директор института Директор колледжа	Отдел обеспечения учебного процесса, Деканаты института «Морская академия», Учебная часть колледжа И ДПО
		результаты инспекционных проверок;	Руководители структурных подразделений	Структурные подразделения
		рекламации, претензии, в том числе отрицательные записи в анкетах выпускников.	Руководители структурных подразделений	Структурные подразделения
12.	О результатах корректирующих действий	записи корректирующих действий, их выполнение и эффективность в: - отчеты о внутренних аудитах; - Планах корректирующих действий;	Директор института, Деканы факультетов Зав. кафедрой Директор колледжа, Руководители структурных подразделений	Деканаты, отдел обеспечения учебного процесса, Кафедры, Учебная часть колледжа, Руководители структурных подразделений
		в отчёте «Анализ СМК со стороны руководства»	ПРК	Служба качества; Руководители структурных подразделений
		в журнале регистрации несоответствий по результатам внутреннего аудита СМК;	ПРК	Служба качества, Руководители структурных подразделений
		в отчётах о результатах внутренних аудитов СМК по несоответствиям или наблюдениям, отмеченным в ходе предыдущего аудита в данном подразделении;	Внутренние аудиторы СМК	Служба качества, Руководители структурных подразделений
13.	О результатах анализа рисков	- паспорт риска; - план-отчёт по предотвращению появления риска	Руководители структурных подразделений	Структурные подразделения университета

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 14 из 14
	Управление записями о качестве	Версия:	3

		• Сводный отчёт-анализ по выполнению мероприятий по устранению рисков всеми подразделениями университета	Представитель руководства по качеству	Служба качества
--	--	--	---------------------------------------	-----------------

6.5. Управление записями

Управление записями позволяет иметь:

– документальное подтверждение достижения требуемой результативности процессов и качества продукции;

– документальное подтверждение результативности функционирования СМК.

Сбор, идентификация, обработки, хранение и изъятие записей происходит в соответствии с требованиями данного Положения, в зависимости от вида записей.

Проверка процесса управления записями по качеству контролируется со стороны руководства университета и служба качества университета, а также аудиторами СМК.