



© Практический менеджмент качества

www.pqm-online.com

Методика проверки процедуры управления документацией

Ред. 1.0

Москва

2010 г

**Содержание**

Назначение и цель	3
Авторство и права использования	3
Термины и определения	3
Сокращения	3
Общие положения	3
Средства управления	3
Жизненный цикл документа	4
Результативность и пригодность	5
Оценка и представление результатов.....	5
Выполнение проверки процедуры.....	6
Подтверждение адекватности документов до их выпуска (п. 4.2.3 а).....	6
Проверка соответствия требованиям.....	7
Проверка пригодности.....	8
Пересмотр и обновление по мере необходимости и переутверждение документов (п. 4.2.3 б).....	9
Проверка соответствия требованиям.....	9
Проверка пригодности.....	10
Гарантия того, что изменения и статус пересмотра документов идентифицированы (п. 4.2.3 в) ..	11
Проверка соответствия требованиям.....	11
Проверка пригодности.....	12
Обеспечение доступности соответствующих версий документов в местах их применения (п. 4.2.3 г).....	13
Проверка соответствия требованиям.....	13
Проверка пригодности.....	13
Обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми (п. 4.2.3 д)	14
Проверка соответствия требованиям.....	14
Проверка пригодности.....	15
Обеспечение идентификации документов внешнего происхождения (п. 4.2.3 е).....	16
Проверка соответствия требованиям.....	16
Проверка пригодности.....	17
Предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов (п. 4.2.3 ж).....	18
Проверка соответствия требованиям.....	18
Проверка пригодности.....	19
Приложение. Рекомендации по разработке системы управления документацией	20
Лист регистрации изменений	24



Назначение и цель

Настоящая методика предназначена для проверки процедуры управления документацией, созданной в рамках выполнения требований п. 4.2 стандарта ISO 9001:2008, с целью определения как соответствия этим требованиям, так и результативности и пригодности механизмов управления, установленных процедурой.

Настоящая методика может применяться при проведении всех видов аудита системы менеджмента качества, а также при разработке процедуры управления документацией.

Цель настоящей методики – обеспечить единообразные и сопоставимые результаты проверок процедуры управления документацией, а также снизить затраты на планирование и проведение аудитов за счет применения формализованной методики.

Авторство и права использования

Настоящий документ разработан Горбуновым А.В. (Практический менеджмент качества онлайн).

Настоящий документ получен с ресурса www.pqm-online.com.

Замечание и предложения по настоящей методике можно направлять по адресу agorbunov@pqm-online.com

При использовании данного документа или его части ссылка на первоисточник и автора обязательна.

Термины и определения

Термины и определения, касающиеся управления документацией в рамках менеджмента качества, применены в значениях, данных в стандарте ISO 9000:2005. Термины, относящиеся к внутреннему аудиту, применяются в значениях, данных в стандарте ISO 19011:2002.

Адекватность – соответствие установленным требованиям.

Адекватный документ – документ, соответствующий установленным к нему требованиям.

Актуальность – наличие законной силы, действительность.

Актуальный документ – документ, имеющий законную силу и соответствующий положениям обязательных нормативных и регламентирующих документов, на которых он основывается или на которые ссылается.

Пригодность – способность обеспечивать требуемый результат.

Пригодный документ – документ, точное и полное исполнение требований и положений которого обеспечивает результаты, для получения которых он предназначен.

Сокращения

ВНД – внутренний нормативный документ

ДВП – документ внешнего происхождения

ОРД – организационно-распорядительный документ

СМК – система менеджмента качества.

Общие положения

Средства управления

Пункт 4.2.3 стандарта ISO 9001 требует, чтобы были определены средства (механизмы) управления, которые необходимы для того, чтобы:

- а) подтвердить адекватность документов до их выпуска;
- б) пересматривать и обновлять при необходимости документы, и переутверждать их;
- в) гарантировать, что изменения и статус пересмотра документов идентифицированы;
- г) гарантировать, что соответствующие версии документов доступны в местах их применения;
- д) гарантировать, что документы остаются четкими и легко идентифицируемыми;



- е) гарантировать, что документы внешнего происхождения соответствующим образом идентифицированы и разосланы;
- ж) гарантировать, что устаревшие документы не будут непреднамеренно применены по первоначальному назначению.

Данная методика основывается на следующем представлении механизма управления:

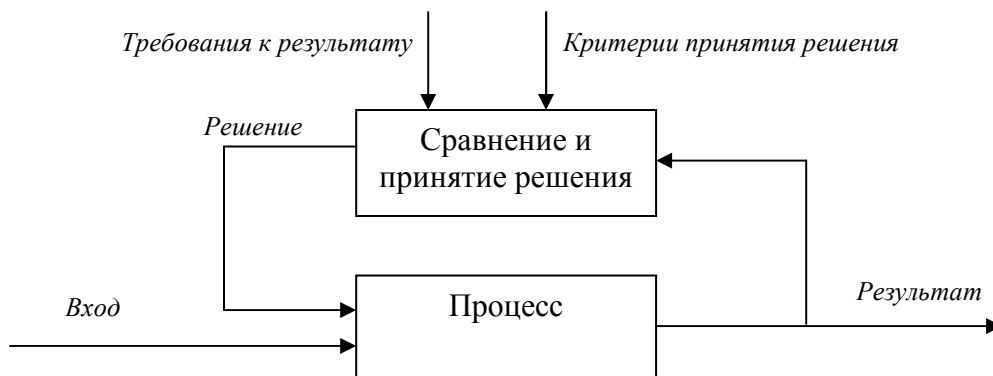


Рисунок 1. Механизм управления

Исходя из этого представления определить средства (механизм) управления означает определить:

- требования к результату,
- кто оценивает соответствие конечного результата требованиям и кто принимает решения,
- критерии и процедуру принятия решения.

В свете этого методика проверки соответствия процедуры управления документацией требованиям стандарта предусматривает проверку выполнения этих условий.

Жизненный цикл документа

Настоящая методика основывается на следующем представлении жизненного цикла документа внутреннего происхождения и соответствия ему требований п. 4.2.3 стандарта ISO 9001:2008.

Разработка – это период времени, когда документ находится в состоянии проекта, его адекватность не подтверждена. Введение его в действие документа переводит его в следующее состояние.

Обращение – это период времени, когда документ действует и требуется поддержание его в течение данного периода

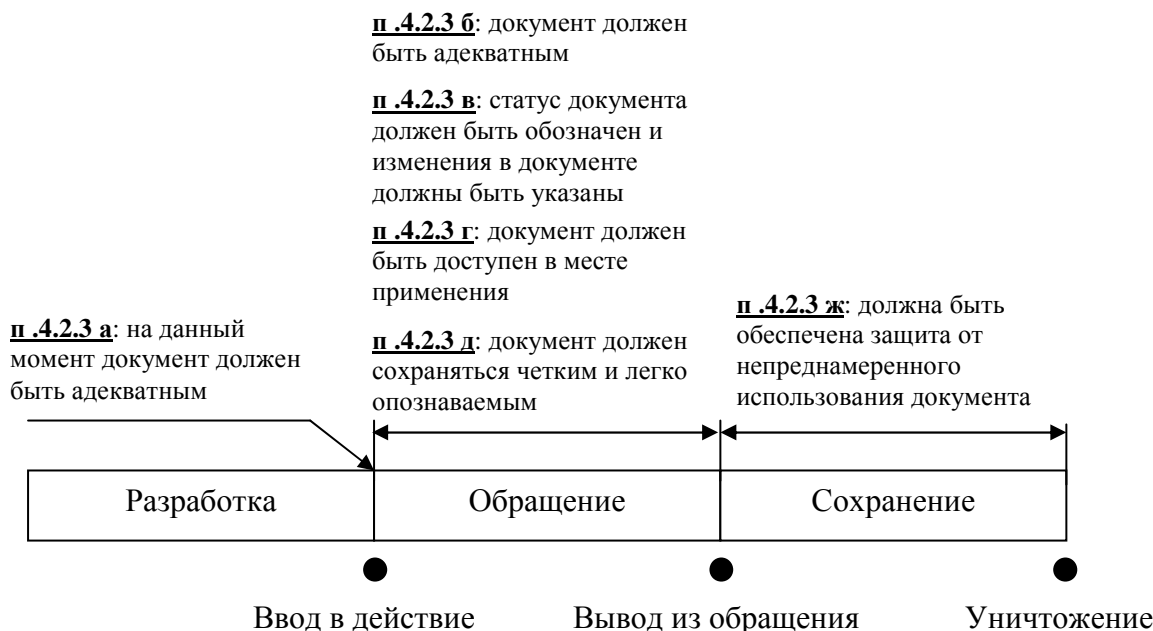


Рисунок 2. Жизненный цикл документа



актуальности и адекватности. Неактуальный документ выводится из обращения и переходит на следующую стадию цикла.

Сохранение - это период времени, когда документ не действует, но сохраняется для различных целей. На этой стадии должна быть обеспечена защита от непреднамеренного применения документа. Преднамеренное применение неактуального документа обусловлено несистемной (особой) причиной отклонения и поэтому не может быть предотвращено системными методами. Уничтожение документа завершает его жизненный цикл.

Результативность и пригодность

В методике в отношении процедур (механизмов) используются два термина – «результативность» и «пригодность». Результативность понимается в том же значении, что дано в ISO 9000:2005.

Пригодность – это способность механизма обеспечить запланированный результат. Она связывает результативность механизма со степенью его выполнения. Механизм пригоден, если точное его выполнение дает требуемый результат. Механизм непригоден в двух случаях:

- при точном выполнении требуемый результат не достигнут,
- результат достигнут при невыполнении механизма.

Пригодность не может быть определена без предварительного установления результативности (та же ситуация, что и с эффективностью и результативностью). Таким образом, определение пригодности одновременно означает и определение результативности.

Может быть рекомендована для использования следующая таблица.

Таблица 1

		Запланированный результат достигнут	
		Да	Нет
Механизмы, предусмотренные процедурой, выполнялись	Да	<i>Ситуация №1</i> Процедура результативна и пригодна. Изменения в общем случае не требуются.	<i>Ситуация №2</i> Процедура нерезультативна и непригодна. Требуется изменение процедуры.
	Нет	<i>Ситуация №3</i> Процедура результативна, но непригодна. Требуется изменение процедуры.	<i>Ситуация №4</i> В данной ситуации невозможно сделать однозначный вывод. Необходимо добиться выполнения процедуры.

Методика предусматривает в ходе проверки на пригодность выявление ситуаций, указанных в таблице, что будет требовать определения результативности механизмов процедуры и их выполнения.

При оценке ситуации №3 важно определить причины, по которым требования процедуры не выполнялись. Если эти причины имеют системный характер, то изменение процедуры целесообразно. Если же причиной является так называемый «человеческий фактор» (т.е. преднамеренные действия человека), то изменение процедуры нецелесообразно. Рекомендуется не отождествлять ошибочные действия с преднамеренными, т.к. ошибочные действия могут вызываться неточностью или нечеткостью инструкций, неверными целями или критериями – т.е. **системными** причинами.

Оценка и представление результатов

Методика проверки основывается на том, что для каждого выделенного организацией вида документов, включенного в состав документации СМК (в соответствии с п. 4.2.1 стандарта ISO 9001:2008), может быть дана оценка:

- соответствия механизмов управления, установленных процедурой, требованиям п. 4.2.3,
- пригодности этих механизмов.

Для регистрации результатов применяется таблица следующего вида.

Таблица 2

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)						
	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)
4.2.1 а)							
4.2.1 б)							
4.2.1 в)*							
4.2.1 г)**							

* Только в отношении документированных процедур, требуемых стандартом

** Только в отношении документов, признанных организацией необходимыми для включения в состав документации СМК

Темно-серый цвет ячейки указывает, что данное требование не применимо к соответствующему виду документа.

Светло-серый цвет ячейки указывает, что данное требование применимо частично, т.е. не ко всем видам документов.

В ходе проверки заполняются соответствующие ячейки таблицы для каждого вида документа. Методика содержит перечень условий, в случае выполнения которых в ячейке ставится знак «+», в случае невыполнения – знак «—».

На основании данных всей таблицы делается заключение. Для формирования положительного заключения, т.е. для признания, что процедура содержит все требуемые механизмы управления или механизмы результативны и пригодны, таблица не должна содержать ни одного знака «—».

Примечание. Это строгий критерий, предусматривающий выполнение всех условий. Организация, в зависимости от ситуации, может уменьшать строгость критерия, допуская то или иное количество отрицательных ответов.

Проверку процедуры управления документацией на соответствие требованиям стандарта целесообразно проводить при разработке и внедрении системы менеджмента качества, а также на этапе ее функционирования после внесения в документы изменений, которые могут повлиять на соответствие процедуры требованиям стандарта.

Проверка механизмов, установленных в процедуре, на результативность и пригодность имеет смысл только на этапе функционирования системы менеджмента качества, т.е. тогда, когда процедура внедрена и применяется.

Выполнение проверки процедуры

В настоящей методике использована нумерация требований пункта 4.2.3 стандарта русскими буквами. В таблице 3 приведено соответствие с нумерацией латинскими буквами.

Таблица 3

Латинские буквы	a	b	c	d	e	f	g
Русские буквы	а	б	в	г	д	е	ж

Подтверждение адекватности документов до их выпуска (п. 4.2.3 а)

Назначение требования стандарта: обеспечить, чтобы любой, выпущенный в обращение документ, соответствовал требованиям. Механизм управления должен быть таким, чтобы исключить выпуск в обращение неадекватных документов.

Смысл этого средства управления состоит в том, чтобы обеспечить разовое (на момент выпуска) соответствие документов действующим в данный период требованиям.

Результат: все выпущенные в обращение документы соответствуют установленным требованиям.

Во избежание неоднозначности толкования термина «адекватность документа» рекомендуется в процедуре управления документацией дать его определение.

В наиболее строгом смысле документ может быть признан адекватным (соответствующим), если он удовлетворяет установленным требованиям:

- к оформлению (например, структура документа, оформление титульного и иных листов, размер и тип шрифта, интервалы и т.д.),



- к содержанию (например, регламентация содержания тех или иных разделов документа, таких как «Область применения», «Назначение» и т.п.),
- к актуальности и
- к пригодности.

Проверка соответствия требованиям

Цель проверки: установить соответствие механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией, требованиям стандарта, т.е. насколько точно и полно процедура реализует эти требования.

Критерии проверки: требования п. 4.2.3 а) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Ответственный (ые) за подтверждение адекватности на момент выпуска для всех видов документов определен(ы). Если подтверждение адекватности происходит в форме согласования и утверждения, то это значит, что для всех видов документов определены согласующие и утверждающий.
2. Требования к адекватности, а также критерии и порядок ее подтверждения определены. Это значит, что согласующие и утверждающие четко знают, какой документ может быть ими согласован (утвержден), а какой не может.

Свидетельства аудита:

- требования к соответствующим видам документов, выполнение которых позволяет признать документ данного вида адекватным.
- разделы процедуры управления документацией, определяющие механизмы подтверждения адекватности документов до их выпуска,

Пояснение. Критерии адекватности должны определять условия, при которых документ может быть признан адекватным.

Например:

Для признания внутреннего нормативного документа адекватным он должен:

- соответствовать требованиям к оформлению и содержанию,
- соответствовать положениям и требованиям регламентирующих документов организации,
- соответствовать положениям и требованиям внешних регламентирующих документов.

За соответствие ВНД требованиям, установленным в Руководстве по оформлению внутренних нормативных документов, отвечает руководитель Отдела менеджмента качества. Подтверждение соответствия требованиям производится в форме согласования. Если ВНД соответствует установленным требованиям, то руководитель Отдела менеджмента качества ставит личную подпись в соответствующем месте документа. Руководитель Отдела менеджмента качества не имеет права не согласовывать документ, ссылаясь на невыполнение требований, не содержащихся в Руководстве по оформлению ВНД..

За соответствие ВНД положениям и требованиям документов, устанавливающих распределение ответственности и полномочий, порядок выполнения действий или требования к этим действиям, ресурсам, инфраструктуре и производственной среде отвечает руководитель подразделения, разработавшего ВНД. Соответствие подтверждается личной подписью руководителя.

Внутренний нормативный документ должен быть согласован с руководителями всех подразделений, деятельность которых или распределение ответственности и полномочий в которых он регламентирует.

За адекватность внутреннего нормативного документа на момент выпуска отвечает представитель руководства по качеству. Он утверждает документ, тем самым подтверждая его соответствие всем требованиям. Утверждение ВНД может быть произведено только при наличии всех предусмотренных листом согласования подписей. Представитель руководства по качеству имеет право расширить лист согласования, если в нем отсутствует руководитель подразделения, деятельность которого или распределение ответственности и полномочий в котором документ, представленный на утверждение, регламентирует.

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)						
	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)
4.2.1 а)	В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 и 2.						
4.2.1 б)							
4.2.1 в)							
4.2.1 г)							

Рекомендации: если при проверке разработанных, но еще не внедренных механизмов управления, выявлено несоответствие, то это основание для принятия предупреждающих действий.

Пояснение. Например, при проверке выявлено, что ответственные за согласование определенных видов документов не установлены. Это создает риск того, что при выпуске этого вида документов возникнет неопределенная ситуация, которая может разрешаться каждый раз по-разному (в отсутствие четко установленного механизма). Предупреждающее действие должно состоять в определении согласующих лиц и порядка согласования для всех видов документов.

Проверка пригодности

Цель проверки: установить пригодность механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией.

Критерии проверки: требования процедуры управления документацией, установленные в рамках реализации требований п. 4.2.3 а) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Адекватность всех находящихся в обращении документов подтверждена. (Проверка результативности).

Примечание. Выполняя проверку в соответствии с настоящей методикой следует иметь в виду, что результаты проверки основываются на выборочных свидетельствах и поэтому носят вероятностный характер. Например, такой оборот, как «все находящиеся в обращении документы» не означает, что должны быть проверены **все документы, выпущенные в обращение**. Этот оборот подразумевает, что **все документы, запланированные к проверке**, должны быть оценены на наличие у них признака подтверждения адекватности.

2. Все документы, имеющие подтверждение адекватности, действительно соответствуют требованиям. (Проверка результативности).

Пояснение. Т.к. требования могут измениться после выпуска документа, то следует помнить, что рассматриваемый механизм управления обеспечивает подтверждение соответствия **на момент выпуска**. И, принимая во внимание, что проверка может состояться до того, как документ, возможно, будет пересмотрен и переутвержден, проверять адекватность необходимо по тем требованиям, которые действовали в момент подтверждения и выпуска.

3. Не обнаружено находящихся в обращении документов, которые не соответствуют предъявляемым требованиям, но имеют подтверждение адекватности, выполненное в соответствии с установленным процедурой механизмом. (Проверка пригодности по ситуации №2¹).

Пояснение. Например, в ходе проверки найден согласованный и утвержденный в соответствии с процедурой документ, в котором подчиненность и названия подразделений не соответствуют действовавшей на момент утверждения организационной структуре. Это означает, что условие №3 не выполнено.

4. Не обнаружено находящихся в обращении документов, которые соответствуют предъявляемым требованиям, но подтверждение адекватности которых было выполнено не в соответствии с установленным процедурой механизмом. (Проверка пригодности по ситуации №3).

Пояснение. Например, в ходе проверки найден утвержденный документ, в котором отсутствуют некоторые согласующие подписи. Это означает, что условие №4 не выполнено.

Свидетельства аудита:

- запись о наличии в обращении документов, адекватность которых не подтверждена,

¹ Здесь и далее имеются в виду ситуации, указанные в таблице 1



- запись о наличии в обращении документов, не соответствующих требованиям, но адекватность которых подтверждена в установленном порядке,
- запись о наличии документов, адекватность которых подтверждена с нарушением требований процедуры.

Рекомендация: в ходе проверки следует собирать данные о жалобах и претензиях на нарушение установленных в процедуре правил подтверждения адекватности для последующего анализа причин и их устранения. Например, на произвольные отказы в согласовании, неоправданные требования доработки документа. Или на нарушение сроков согласования и/или утверждения (если они установлены).

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)						
	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)
4.2.1 а)	В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 - 4.						
4.2.1 б)							
4.2.1 в)							
4.2.1 г)							

Пересмотр и обновление по мере необходимости и переутверждение документов (п. 4.2.3 б)

Назначение требования стандарта: обеспечить, чтобы любой находящийся в обращении документ соответствовал требованиям. Механизм управления должен быть таким, чтобы исключить наличие в обращении неадекватных документов.

Очевидно, что только требования 4.2.3 а) недостаточно, чтобы это обеспечить, т.к. документ, который во время выпуска был актуальным, может с течением времени эту актуальность утерять.

Результат: применяемые документы соответствуют установленным требованиям и имеют свидетельство подтверждения этого соответствия.

Применяемые в организации документы должны быть адекватными не только на момент выпуска, но и в течение всего срока действия. Пересмотр документов позволяет определить, соответствуют ли они требованиям, действующим в текущий момент. При нарушении соответствия должно приниматься решение либо об обновлении документа и его переутверждении, либо об отмене действия документа.

Смысл этого средства управления состоит в том, чтобы обеспечить непрерывное соответствие документов изменяющимся требованиям.

Проверка соответствия требованиям

Цель проверки: установить соответствие механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией, требованиям стандарта, т.е. насколько точно и полно процедура реализует эти требования.

Критерии проверки: требования п. 4.2.3 б) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Ответственный (ые) за пересмотр документов и принятие решения об изменении документа определен(ы).
2. Порядок пересмотра документов определен. Порядок может быть основан на регулярном пересмотре или пересмотре «по событию» (как вариант, комбинация этих способов).

Рекомендация. Нередко устанавливают регулярный – например, раз в год – пересмотр документов СМК. Однако, как показывает практика, этот механизм если и работает, то при небольшом количестве документов. Формальный пересмотр значительного числа документов без реальной необходимости внесения в них изменений – ничем не оправданная трата времени и ресурсов. Гораздо предпочтительнее и продуктивнее применять пересмотр «по событию», т.е. определить в процедуре перечень событий, которые вызывают необходимость пересмотра того или иного документа. Если указанные в перечне события не наступили, то документ не пересматривается. В числе



таких событий могут быть: реорганизация, изменение нормативной базы, появление новых направлений деятельности или новых функций и т.д.

3. Требования к адекватности и критерии для принятия решения об изменении и порядок их внесения определены.
4. Порядок переутверждения измененного документа определен.

Свидетельства аудита:

- разделы процедуры управления документацией, определяющие механизмы пересмотра и переутверждения документов,
- требования к соответствующим видам документов, выполнение которых позволяет признать документ данного вида адекватным.

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)						
	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)
4.2.1 а)		В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 - 4.					
4.2.1 б)							
4.2.1 в)							
4.2.1 г)							

Рекомендации: если при проверке разработанных, но еще не внедренных механизмов управления, выявлено несоответствие, то это основание для принятия предупреждающих действий.

Пояснение. Например, при проверке выявлено, что поводом для пересмотра определенного вида документов является изменение внешних нормативных требований, но при этом отсутствует описание механизма отслеживания этих изменений. Очевидно, что при этом возникает риск того, что подобные изменения не будут приняты во внимание и документ, находящийся в обращении, станет фактически неактуальным., но будет продолжать использоваться. Предупреждающим действием в данном случае может быть установление механизма мониторинга изменений внешних нормативных требований.

Проверка пригодности

Цель проверки: установить пригодность механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией.

Критерии проверки: требования процедуры управления документацией, установленные в рамках реализации требований п. 4.2.3 б) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Все находящиеся в обращении документы адекватны. (Проверка результативности)
2. Не обнаружены находящиеся в обращении документы, которые являются адекватными, но не прошли пересмотр в соответствии с установленным в процедуре порядком. (Проверка пригодности по ситуации №2)

Пояснение. На практике часто бывает, что установлен периодический пересмотр всех документов СМК, но проверка показывает, что документы не пересматриваются в установленный период. при этом они остаются адекватными. Это ситуация №3 из таблицы 1: требуемый результат обеспечивается при несоблюдении процедуры.

3. Не обнаружены находящиеся в обращении документы, которые утратили на момент проверки адекватность, но до сих пор не пересмотрены в полном соответствии с механизмом, установленным процедурой. (Проверка пригодности по ситуации №3)

Пояснение. Такая ситуация типична для случаев, когда предусмотрен периодический – допустим, ежегодный - пересмотр. Если происходит, например, в течение года изменение нормативной базы, которое делает документ неадекватным, то его неадекватность не будет обнаружена и исправлена до момента периодического пересмотра. Если такое изменение произошло, скажем, в январе, а пересмотр по процедуре происходит в декабре, то документ почти год будет неадекватным.

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)						
	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)
4.2.1 а)		В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 - 3.					
4.2.1 б)							
4.2.1 в)							
4.2.1 г)							

**Гарантия того, что изменения и статус пересмотра документов идентифицированы (п. 4.2.3 в)**

Назначение требования стандарта: обеспечить четкое представление для каждого находящегося в обращении документа, с какой версией (редакцией) мы имеем дело. Соответственно, это позволяет понять, действующая ли это версия (редакция) или нет. В противном случае (при отсутствии идентификации) мы теряем возможность различать версии (редакции) документов и резко возрастает риск неуправляемого применения самых разных версий (редакций).

Результат: документ содержит информацию о произведенных изменениях и его текущем статусе.

Процедура управления документацией должна содержать механизм, который бы гарантировал, что все изменения документа регистрируются и его текущий статус обозначен. Примером такого обозначения статуса может служить, например, запись на титульном листе ISO 9001:2008

«Fourth edition
2008-11-15»

(т.е. это четвертая редакция, введенная в действие 15 ноября 2008 года).

Проверка соответствия требованиям

Цель проверки: установить соответствие механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией, требованиям стандарта, т.е. насколько точно и полно процедура реализует эти требования.

Критерии проверки: требования п. 4.2.3 в) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Ответственный (ые) за идентификацию изменений и статуса пересмотра для всех видов документов определен(ы).
2. Требования к идентификации, критерии ее соответствия требованиям и порядок идентификации определены. Это значит, что ответственный четко знает, какие изменения и каким образом он должен регистрировать, как идентифицировать статус документа.

Пояснение. Широко распространенной практикой фиксации изменений является ведение в документе листа изменений. Должна быть определена форма этого листа и порядок заполнения граф. Кроме этого, должны быть установлены критерии внесения записей в этот лист. Например, может быть установлено, что в листе изменений не регистрируются редакционные правки (исправление ошибок, неудачных формулировок и т.п.).

Должны быть также определены правила идентификации редакции (статуса). Например, в одной организации, использовавшей электронную систему документооборота, было принято идентифицировать редакцию документа следующим образом: <номер редакции>.<номер версии>. При этом документу, находящемуся на стадии разработки и утверждения всегда присваивалась редакция «0». Т.е. если редакция документа была, скажем, 0.2, то это говорило о том, что это вторая версия проекта (еще не утвержденного) документа. При утверждении документ получал номер соответствующей редакции и номер версии «0». Например, тот же документ с редакцией 0.2 после утверждения стал 3.0, т.к. до этого действовала вторая редакция этого документа.

Свидетельства аудита:

- разделы процедуры управления документацией, определяющие механизмы регистрации изменений и идентификации статуса пересмотра,
- правила регистрации изменений и идентификации статуса пересмотра.

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)						
	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)
4.2.1 а)			В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 и 2.				
4.2.1 б)							
4.2.1 в)							
4.2.1 г)							



Рекомендации: если при проверке разработанных, но еще не внедренных механизмов управления, выявлено несоответствие, то это основание для принятия предупреждающих действий.

Пояснение. Например, при проверке выявлено, что при установленном механизме неясно, как действовать при проведении в компании реорганизации с изменением подчиненности и названий подразделений. Механизм не определяет, должны ли быть в этом случае изменены версии (редакции) документов или нет. Это создает риск того, что ответственные за идентификацию будут действовать в соответствии с собственным пониманием и версии (редакции) каких-то документов будут изменены, а каких-то нет.

Проверка пригодности

Цель проверки: установить пригодность механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией.

Критерии проверки: требования процедуры управления документацией, установленные в рамках реализации требований п. 4.2.3 в) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Во всех находящиеся в обращении документах изменения и статус пересмотра идентифицированы соответствующим образом. (Проверка результативности)
2. Не обнаружено находящихся в обращении документов, в которых изменения и статус пересмотра идентифицированы установленным способом, но при этом не отражают реального состояния или не соответствуют друг другу. (Проверка пригодности по ситуации №2)

Пояснение. Например, встретились такие ситуации.

- 1). Процедура предписывает вносить изменения в лист изменений и одновременно идентифицировать их в тексте документа. Согласно листу изменений в документ было внесено два изменения, а в тексте идентифицировано только одно. Или наоборот – в листе одно, а в тексте два.
- 2) В листе изменений указаны такие изменения, которые, по установленным правилам, должны были привести к изменению номера редакции, но он остался прежним.
3. Не обнаружено находящихся в обращении документов, в которых изменения и статус пересмотра идентифицированы корректно (т.е. позволяют однозначно определить, что и где изменялось, каков текущий статус), но с нарушением порядка, предусмотренного процедурой. (Проверка пригодности по ситуации №3)

Пояснение. Например, процедура предусматривает не только внесение описания изменений в листе изменений, но и дублирование такого описания непосредственно в местах изменений. Однако, изученные во время проверки документы содержали только описания изменений, сделанные в листе изменений, без их дублирования в тексте. Можно предположить, что предписанный механизм избыточен (непригоден) и стоит исключить дублирование описания изменений в тексте.

Свидетельства аудита:

- запись о наличии в обращении документов, изменения и статус пересмотра которых не идентифицирован соответствующим образом,
- запись о наличии в обращении документов, в которых изменения и статус пересмотра идентифицированы установленным способом, но при этом не отражают реального состояния или не соответствуют друг другу,
- запись о наличии документов, в которых изменения и статус пересмотра идентифицированы корректно, но с нарушением порядка, предусмотренного процедурой.

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)						
	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)
4.2.1 а)			В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 - 3.				
4.2.1 б)							
4.2.1 в)							
4.2.1 г)							

**Обеспечение доступности соответствующих версий документов в местах их применения (п. 4.2.3 г)**

Назначение требования стандарта: обеспечить возможность применения документа там и тогда, когда и где он необходим. Должен быть исключен риск того, что исполнитель, руководствующийся документом, не имеет возможности им воспользоваться. При этом документы в местах применения должны быть актуальными, должен быть исключен риск применения на местах неактуальных (устаревших) документов.

Результат: документы, содержащие требования, доступны там, где они применяются, т.е. могут быть применены при необходимости. При этом документы, доступные на местах, являются актуальными.

Проверка соответствия требованиям

Цель проверки: установить соответствие механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией, требованиям стандарта, т.е. насколько точно и полно процедура реализует эти требования.

Критерии проверки: требования п. 4.2.3 г) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Ответственный (ые) за доступность актуальных версий документов в местах их применения для всех видов документов определен(ы).

Примечание. В процедуре может быть указан общий механизм ответственности. Например, за доступность актуальных документов у сотрудников на рабочих местах несут ответственность руководители соответствующих подразделений.

2. Процедура обеспечения доступности актуальных документов на местах их применения определена. Это значит, что назначенные ответственные имеют установленный механизм, с помощью которого они должны обеспечить доступность актуальных документов.

Пояснение. Например, если организация использует бумажные документы, то такой механизм может состоять в назначении руководителем в подразделении сотрудника, чьи функции заключаются в отслеживании изменений, снабжении всех сотрудников актуальными версиями документов, изъятии (или пометке особым образом) устаревших.

Свидетельства аудита:

- разделы процедуры управления документацией, определяющие механизмы обеспечения доступности актуальных версий документов в местах их применения,
- перечень документов, доступность которых в местах применения должна быть обеспечена.

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)						
	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)
4.2.1 а)				В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 и 2.			
4.2.1 б)							
4.2.1 в)							
4.2.1 г)							

Рекомендации: если при проверке разработанных, но еще не внедренных механизмов управления, выявлено несоответствие, то это основание для принятия предупреждающих действий.

Пояснение. Например, при проверке выявлено, что в подразделениях установлены ответственные, задачей которых является обеспечение сотрудников подразделений актуальными версиями документов, но при этом не установлено, каким образом ответственные будут знать, какой сотрудник какими документами пользуется. Это создает риск того, что, полагаясь, скажем, на память, ответственные могут забыть каким-то сотрудникам заменить неактуальные версии документов.

Проверка пригодности

Цель проверки: установить пригодность механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией.



Критерии проверки: требования процедуры управления документацией, установленные в рамках реализации требований п. 4.2.3 г) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Все необходимые на рабочих местах документы доступны. (Проверка результативности).
2. Не обнаружено ситуаций на рабочих местах, когда при выполнении в полной мере механизмов, предусмотренных процедурой, применяемые документы были бы недоступны. (Проверка пригодности по ситуации №2).

Пояснение. Например, организация использует документацию в электронном виде и у всех сотрудников есть доступ к корпоративному ресурсу с необходимыми документами. Во время проверки было обнаружено, что в корпоративной сети бывают достаточно продолжительные сбои, которые делают документы недоступными. Существующий механизм не предусматривает в этом случае альтернативного варианта для обеспечения доступа к требуемому документу.

3. Не обнаружено ситуаций на рабочих местах, когда при невыполнении механизмов, предусмотренных процедурой, применяемые документы оставались бы доступными. (Проверка пригодности по ситуации №3).

Пояснение. Например, организация использует документацию в электронном виде и в процедуре установлено, что в случае недоступности электронного документа сотрудник должен обратиться к ответственному в подразделении за документацию и получить у него бумажный экземпляр. Однако проверка показала, что такой механизм не используется и у всех сотрудников есть копии необходимых документов на локальном компьютере. Очевидно, что установленный механизм гораздо сложнее и менее жизнеспособный, целесообразно изменить его в соответствии со сложившейся практикой. Тем более, если такая практика ни разу не приводила к несоответствиям.

Свидетельства аудита:

- запись о наличии ситуаций, когда необходимый документ был недоступен,
- запись о ситуациях, когда доступность документов обеспечивалась не в соответствии с установленными механизмами.

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)						
	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)
4.2.1 а)				В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 - 3			
4.2.1 б)							
4.2.1 в)							
4.2.1 г)							

Обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми (п. 4.2.3 д)

Назначение требования стандарта: исключить риск неоднозначности как прочтения содержания документа, так и его идентификации. Например, ранее из-за несовершенства технологии копирования документов каждая последующая копия была хуже по четкости, нежели предыдущая. И нередко встречались документы, часть текста в которых однозначно прочесть было невозможно (был размыт).

Результат: документы не имеют повреждений, препятствующих однозначному пониманию или прочтению текста (документы читаемы), и легко установить, что это за документ.

Иногда, как пример хорошей идентификации документа, приводят следующую ситуацию: если вы нашли в коридоре отдельные листы какого-то документа, то по ним вы должны иметь возможность определить, какому документу они принадлежат.

Проверка соответствия требованиям

Цель проверки: установить соответствие механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией, требованиям стандарта, т.е. насколько точно и полно процедура реализует эти требования.

Критерии проверки: требования п. 4.2.3 д) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Ответственный (ые) за сохранение документов читаемыми и легко идентифицируемыми определен(ы).



2. Требования к читаемости и приемлемой степени идентифицируемости, а также критерии соответствия им определены.

Пояснение. Например, может быть установлено, что документ считается:

- не идентифицируемым (не опознаваемым), если зафиксирован хотя бы один случай некорректного применения документа по причине его ошибочной идентификации,
- не читаемым, если зафиксирован хотя бы один случай некорректного применения документа по причине неразборчивости текста документа.

Может быть и другой вариант. Документ считается:

- идентифицируемым (опознаваемым), если идентификатор и/или название документа читаются полностью (нет повреждений, пропусков, клякс и т.п.) и присутствуют на всех страницах документа,
- читаемым, если текст документа не содержит повреждений, пропусков, загрязнений, препятствующих однозначному прочтению.

3. Порядок действий ответственного (ответственных) в случае утраты документом читаемости или приемлемой степени идентифицируемости определен.

Свидетельства аудита:

- разделы процедуры управления документацией, определяющие механизмы обеспечения читаемости и идентифицируемости,
- требования и критерии читаемости и идентифицируемости.

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)					
	а)	б)	в)	г)	д)	е) ж)
4.2.1 а)					В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 - 3.	
4.2.1 б)						
4.2.1 в)						
4.2.1 г)						

Рекомендации: если при проверке разработанных, но еще не внедренных механизмов управления, выявлено несоответствие, то это основание для принятия предупреждающих действий.

Пояснение. Например, при проверке выявлено, что идентификатор документа предусмотрен только на титульном листе. Это создает риск того, что при утере титульного листа однозначно идентифицировать документ будет сложно. Предупреждающим действием может быть введение идентификации на каждом листе документа.

Проверка пригодности

Цель проверки: установить результативность и пригодность механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией.

Критерии проверки: требования процедуры управления документацией, установленные в рамках реализации требований п. 4.2.3 б) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Все находящиеся в обращении документы читаемы и легко идентифицируемы (в соответствии с установленными критериями). (Проверка результативности).
2. Не обнаружено ситуаций, когда находящиеся в обращении документов были бы нечитаемыми или утратившими приемлемую степень идентифицируемости, но в отношении которых установленные механизмы были бы выполнены в полной мере. (Проверка пригодности по ситуации №2).

Пояснение. Организация установила такой механизм: раз в месяц ответственный просматривает все документы и заменяет те, что не соответствуют критериям читаемости и идентифицируемости, на новые. При проверке был выявлен документ с вырванной страницей, но ответственный пояснил, что до установленного срока просмотра еще две недели. Целесообразнее изменить метод просмотра документов на «по событию», т.е. когда действия по замене предпринимаются ответственным в тех случаях, когда кто-то (или сам ответственный) обнаружил нарушение читаемости или идентифицируемости.

3. Не обнаружено ситуаций, когда находящиеся в обращении документы полностью читаемы или надлежащим образом идентифицируемы, но это обеспечивалось бы с нарушением установленных механизмов. (Проверка пригодности по ситуации №3).

Пояснение. Организация установила такой механизм: если обнаружено, что документ не соответствует критериям читаемости, он подлежит замене полностью. При проверке обнаружены документы, в



которых просто заменены отдельные поврежденные листы. Целесообразно привести процедуру в соответствии с практикой.

Свидетельства аудита:

- запись о наличии ситуаций, когда находящиеся в обращении документов были бы нечитаемыми или утратившими приемлемую степень идентифицируемости, но в отношении которых установленные механизмы были бы выполнены в полной мере,
- запись о ситуациях, когда находящиеся в обращении документы полностью читаемы или надлежащим образом идентифицируемы, но это обеспечивалось бы с нарушением установленных механизмов,
- критерии читаемости и идентифицируемости.

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)					
	а)	б)	в)	г)	д)	е) ж)
4.2.1 а)					В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 - 3	
4.2.1 б)						
4.2.1 в)						
4.2.1 г)						

Обеспечение идентификации документов внешнего происхождения (п. 4.2.3 е)

Требование в полном объеме сформулировано следующим образом: «...должна быть разработана документированная процедура, предусматривающая: ... е) обеспечение идентификации и управления рассылкой документов внешнего происхождения, определенных организацией как необходимые для планирования и функционирования системы менеджмента качества» (ГОСТ Р ИСО 9001-2008).

Назначение требования стандарта: по сути, это требование в какой-то мере аналог требований 4.2.3 в),г), но в отношении документов внешнего происхождения. Смысл требования в том, что организация должна четко представлять, какие ДВП ей необходимы в рамках СМК, где они применяются и направлять их в места применения.

Результат: документы внешнего происхождения идентифицированы и находятся там, где они необходимы.

Проверка соответствия требованиям

Цель проверки: установить соответствие механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией, требованиям стандарта, т.е. насколько точно и полно процедура реализует эти требования.

Критерии проверки: требования п. 4.2.3 е) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Перечень документов, внешнего происхождения, которые признаны организацией необходимыми для планирования и функционирования системы менеджмента качества, установлен.
2. Ответственный (ые) за идентификацию и рассылку документов внешнего происхождения определен(ы).
3. Правила идентификации документов внешнего происхождения определены.
4. Процедура рассылки, включая определение перечня рассылки, порядок информирования об изменениях, замены, изъятия и уничтожения документов внешнего происхождения, установлена.

Свидетельства аудита:

- разделы процедуры управления документацией, определяющие механизмы идентификации и рассылки документов внешнего происхождения,
- перечень документов внешнего происхождения, которые определены организацией как необходимые для планирования и функционирования системы менеджмента качества,
- список рассылки ДВП.

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)						
	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)
4.2.1 а)							
4.2.1 б)							
4.2.1 в)							
4.2.1 г)						В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 - 4.	

Рекомендации: если при проверке разработанных, но еще не внедренных механизмов управления, выявлено несоответствие, то это основание для принятия предупреждающих действий.

Пояснение. Например, при проверке выявлено, что процедура рассылки установлена следующим образом: «Секретариат передает полученный документ внешнего происхождения в соответствующее подразделение», но при этом невозможно определить, для какого документа какое подразделение будет «соответствующим». Это создает риск того, что какие-то ДВП так и не будут переданы в подразделения. Предупреждающим действием может быть введение реестра ДВП с указанием подразделений, где они применяются (списка рассылки).

Проверка пригодности

Цель проверки: установить результативность и пригодность механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией.

Критерии проверки: требования процедуры управления документацией, установленные в рамках реализации требований п. 4.2.3 е) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Все находящиеся в обращении документы внешнего происхождения идентифицированы соответствующим образом и находятся в местах применения. (Проверка результативности).
2. Не обнаружено ситуаций, когда бы ДВП, обработанные в соответствии с установленной процедурой, были бы идентифицированы и/или разосланы несоответствующим образом. (Проверка пригодности по ситуации №2)
3. Не обнаружено ситуаций на рабочих местах, когда при невыполнении механизмов, предусмотренных процедурой, применяемые ДВП надлежащим образом идентифицированы и разосланы. (Проверка пригодности по ситуации №3).

Пояснение. Например, при проверке выяснилось, что процедурой предусмотрена только централизованная (канцелярией) идентификация и рассылка ДВП. Но сотрудники подразделений иногда сами приобретают такого рода документы и сами их идентифицируют и рассылают в соответствии с установленным списком. Целесообразно привести процедуру в соответствие с практикой.

Свидетельства аудита:

- запись о наличии ситуаций, когда ДВП, обработанные в соответствии с установленной процедурой, были бы идентифицированы и/или разосланы несоответствующим образом,
- запись о ситуациях, когда при невыполнении механизмов, предусмотренных процедурой, применяемые ДВП надлежащим образом идентифицированы и разосланы,
- актуальный перечень ДВП, которые определены организацией как необходимые для планирования и функционирования системы менеджмента качества,
- актуальный список рассылки ДВП.

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)						
	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)
4.2.1 а)							
4.2.1 б)							
4.2.1 в)							
4.2.1 г)						В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 - 3	

**Предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов (п. 4.2.3 ж)**

Стандарт требует, чтобы процедура управления документацией предусматривала «предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и соответствующую идентификацию таких документов, оставленных для каких-либо целей». (ГОСТ Р ИСО 9001-2008)

Почему стандарт делает акцент на «непреднамеренном использовании»? Потому что преднамеренное – это сознательное нарушение правила, т.е. в основе такого нарушения лежит не системная причина, а воля человека. Но если причина вне системы, то, стало быть, система не может содержать механизмов, ее предотвращающих.

Назначение требования стандарта: исключить риск применения устаревших документов по их прямому назначению.

Результат: исключено непреднамеренное использование по первоначальному назначению устаревших документов, они, если и используются, то только как информационно-справочные.

Важно учитывать то обстоятельство, что стандарт не предполагает запрета вообще на использование устаревших документов, но требует предотвращения применения их по своему первоначальному назначению.

Проверка соответствия требованиям

Цель проверки: установить соответствие механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией, требованиям стандарта, т.е. насколько точно и полно процедура реализует эти требования.

Критерии проверки: требования п. 4.2.3 ж) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Ответственный (ые) за предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов определен(ы).
2. Механизмы предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов определены.

Пояснение. В качестве такого механизма может использоваться, например, пометка специальным образом устаревших документов (например, красная крупная надпечатка «Устарел» на всех листах) или изъятие с последующим хранением в специальном месте, доступ к которому есть только у ответственного лица.

Свидетельства аудита:

- разделы процедуры управления документацией, определяющие механизмы предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов.

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)						
	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)
4.2.1 а)							В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 - 2
4.2.1 б)							
4.2.1 в)							
4.2.1 г)							

Рекомендации: если при проверке разработанных, но еще не внедренных механизмов управления, выявлено несоответствие, то это основание для принятия предупреждающих действий.

Пояснение. Например, при проверке выявлено, что процедура предусматривает следующее: «Ответственный за управление документацией в подразделении изымает устаревшие документы и заменяет их актуальными версиями. Изъятые документы сохраняются для использования в качестве справочных». Т.к. при этом не определено, каким образом будут храниться изъятые документы, то есть вероятность, что они будут находиться вместе с актуальными и тем самым будет велик риск их непреднамеренного использования по первоначальному применению, особенно, если они еще и не имеют четкой идентификации своего статуса устаревших. Предупреждающим действием в данном случае может быть введение раздельного хранения с ограничением доступа (контролируемым доступом) к устаревшим документам.



Проверка пригодности

Цель проверки: установить результативность и пригодность механизмов, предусмотренных процедурой управления документацией.

Критерии проверки: требования процедуры управления документацией, установленные в рамках реализации требований п. 4.2.3 ж) стандарта ISO 9001:2008.

Условия, при которых критерии можно считать выполненными:

1. Не обнаружено случаев непреднамеренного использования устаревших документов. (Проверка результативности).
2. Не обнаружено ситуаций, когда устаревшие документы использовались бы по первоначальному назначению при соблюдении установленных процедурой механизмов. (Проверка пригодности по ситуации №2).

Пояснение. Например, процедурой предусмотрено, что ответственный складывает устаревшие документы в отдельный ящик шкафа, но при этом никак их не помечает как устаревшие. При проверке обнаружено, что сотрудники берут из этого ящика документы и используют их по первоначальному назначению, не зная, что они устарели.

3. Не обнаружено ситуаций, когда непреднамеренное использование устаревших документов исключено, однако, иными, нежели установлены в процедуре, механизмами. (Проверка пригодности по ситуации №3).

Пояснение. Например, процедурой предусмотрено, что ответственный складывает устаревшие документы в отдельный ящик шкафа, доступ к которому есть только у ответственного. Но на практике устаревших документов просто перечеркивают крест-накрест листы и оставляют у сотрудников. Это исключает непреднамеренное использование, проще, чем механизм, предусмотренный процедурой, и имеет смысл процедуру привести в соответствие с практикой.

Свидетельства аудита:

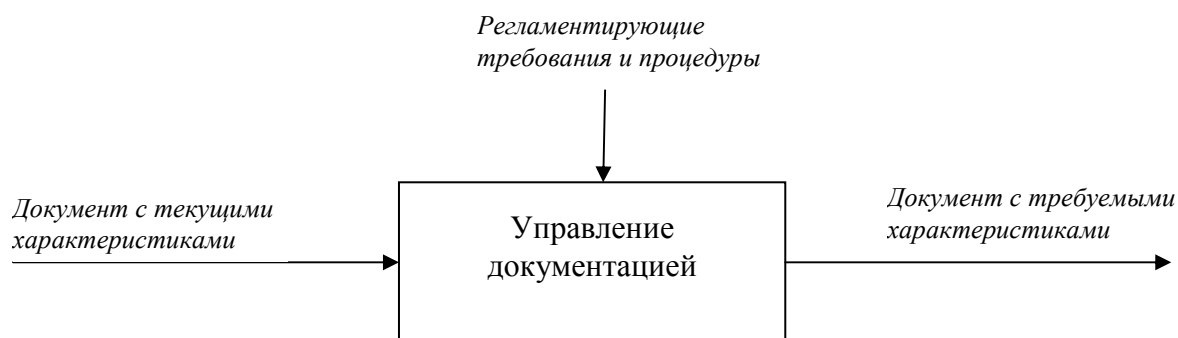
- запись о наличии ситуаций, когда устаревшие документы использовались бы по первоначальному назначению при соблюдении установленных процедурой механизмов,
- запись о ситуациях, когда непреднамеренное использование устаревших документов исключено, однако, иными, нежели установлены в процедуре, механизмами.

Вид документа	Требование к управлению документацией (п. 4.2.3)						
	а)	б)	в)	г)	д)	е)	ж)
4.2.1 а)							В этой ячейке для каждого вида документа следует поставить «+», если выполнены вышеуказанные условия 1 - 3
4.2.1 б)							
4.2.1 в)							
4.2.1 г)							



Приложение. Рекомендации по разработке системы управления документацией

1. Процедура управления документацией содержит требования к **действиям** с документом. Но часто разработчики включают в процедуру и требования к самим **документам** (оформлению, структуре, содержанию разделов). Следует иметь в виду, что это принципиально разного рода требования и, строго говоря, требования к документам не являются процедурными. Но, тем не менее, ничто не запрещает совмещение двух разных типов требований в одном документе. Единственная рекомендация здесь: четкое разделение. Например, выделение в процедуре управления документацией двух крупных разделов: «Оформление документа» и «Управление документацией». Правда, здесь возникает определенная трудность, если в организации обращается множество разного вида документов и тогда раздел с требованиями к их оформлению может приобрести как огромный объем, так и существенную разнородность, что заметно ухудшит удобство пользования процедурой. Стоит помнить, что у процедуры управления документацией и требованиями к оформлению документов, в общем случае, разные адресаты, разные пользователи.
2. Как показывает практика, разработчики процедуры управления документацией в качестве ответственных за установление и контроль соблюдения требований указывают подразделения организации (например, Отдел менеджмента качества или Общий отдел). Но свойство ответственности таково, что она всегда конкретна, персонифицирована. Поэтому может быть рекомендовано всегда указывать конкретных должностных лиц, ответственных за установление и контроль выполнения требований (например, начальник Отдела менеджмента качества или начальник Общего отдела).
3. Если организация считает необходимым представить управление документацией, как процесс, то можно было бы дать следующие рекомендации.



Характеристики, на обеспечение которых направлен процесс:

- **адекватность** (соответствие установленным требованиям),
- **актуальность** (адекватность + наличие законной силы + пригодность). Таким образом, документ теряет актуальность при утере хотя бы одного из перечисленных свойств. Например, документ перестанет быть актуальным, если перестанет соответствовать установленным требованиям (потеряет адекватность), если выйдет срок действия или изменится нормативная база (потеряет актуальность), если перестанет обеспечивать получение запланированных результатов (потеряет пригодность),
- **доступность** (возможность для пользователя воспользоваться документом в тот момент, когда у него есть в этом необходимость),
- **читаемость** (возможность без дополнительных усилий и однозначно распознавать текст документа),
- **идентифицируемость** (возможность без дополнительных усилий и однозначно определить документ).

Процесс «Управление документацией» должен содержать функции, обеспечивающие наличие перечисленных свойств.



Детализируя процесс, его можно представить в следующем виде:



* Регламентирующие требования (РТ) - это требования к документу (содержанию, оформлению)

** Процедуры – установленный порядок выполнения действий

Функцию «Обеспечить адекватность» можно еще детализировать.



4. Каждая организация выбирает ту или иную структуру своих внутренних нормативных документов, базируясь на имеющихся традициях. Но, как показывает практика, не всегда выбранные решения оказываются удачными. Обобщая опыт ряда проектов, можно было бы дать следующие рекомендации по структуре внутреннего нормативного документа:

Раздел Назначение: определяет, для чего служит документ, какова его роль. Например, «Настоящий документ устанавливает распределение ответственности и полномочий по управлению качеством в процессе «...» и определяет процедуры управления качеством в этом процессе». Было немало случаев, когда разработчик документа был вынужден раз за разом переформулировать этот раздел, чтобы достичь желаемой точности. При этом нередко были случаи, когда разработчик кардинально менял свое представление о роли документа, что можно выразить характерной фразой: «Наконец-то я понял, зачем нам нужен этот документ и что в нем должно быть!».

Раздел Область применения: определяет, кто применяет этот документ и в каких условиях. Т.е. если перед исполнителем поставлена какая-то задача, то, прочитав этот раздел, он должен понять, следует ли ему руководствоваться этим документом или нет. Например, «Настоящий документ применяется руководителями подразделений при организации процессов менеджмента качества в подразделениях, а также внутренними аудиторами СМК в качестве критериев аудита». Стоит обратить внимание, что это очень важный раздел. На практике тратится довольно много времени на его правильное формулирование, но это время потом окупается тем, что точно определен адресат документа и условия применения, что сокращает время на определение тех нормативных документов, которыми должен пользоваться исполнитель в той или иной ситуации.

Вот пример неверного оформления раздела «Область применения»:

2.1.1. Положения данной процедуры распространяются на новые услуги или модернизированные существующие, предназначенные для физических и юридических лиц.

2.1.2. Действие процедуры начинается подачей заказа на разработку новой услуги или модернизацию существующей и завершается приказом генерального директора об организации коммерческой эксплуатации услуги.

2.1.3. Положения настоящей процедуры обязательны для исполнения всеми подразделениями Общества

Такая формулировка не дает ответа на вопросы: кто пользователь процедуры? В каких условиях она должна применяться? Если я сотрудник отдела кадров, то, в соответствии с формулировкой «Положения настоящей процедуры обязательны для исполнения всеми подразделениями Общества» она распространяется и на меня, но при выполнении каких своих функций я должен ею руководствоваться?

Рекомендуется избегать «всеохватывающих» формулировок типа «Процедура обязательна для всех подразделений», «Требования процедуры применимы ко всем сотрудникам компании» и т.п. Чем точнее определен адресат (пользователь) документа, тем выше шансы у этого документа быть полезным.

Раздел Нормативные ссылки: содержит перечень нормативных документов, на положения которых основан или ссылается данный документ. Этот раздел весьма важен с точки зрения анализа актуальности. Очевидно, что если положения ссылочных нормативных документов существенно изменились, то это может привести к утере документом актуальности (существенное изменение нормативной базы). А это значит, что лицо, проводящее анализ, должно иметь в своем распоряжении список нормативных документов, изменение которых может привести к утере актуальности анализируемым документом.

5. Пересмотр документов может оказаться очень непростой задачей, требующей значительных ресурсов. Например, в советские времена на предприятиях военного назначения существовали специальные подразделения документального обеспечения: архивы, библиотеки и т.п. Существовала на государственном уровне инфраструктура информирования об изменениях в нормативно-законодательной базе. Сегодня многие предприятия не могут себе позволить содержать отдельное подразделение и перекладывают



функции поддержки актуальности на сотрудников. Но при этом следует иметь в виду, что такая поддержка требует от сотрудника:

- следить за сроками действия документов, находящихся в зоне его ответственности,
- следить за организационно-распорядительными документами (например, приказами), изменяющими статус отслеживаемых документов. (А это значит, что сотрудник должен получать в свое распоряжения такие ОРД),
- следить за изменениями нормативных документов, на положениях которых основываются или ссылаются анализируемые документы. (А это значит, что сотрудник должен получать в свое распоряжения информацию о таких изменениях, а также иметь ресурсы для анализа этих изменений и принятия решения о сохранении или утрате документов актуальности),
- следить за изменениями документов, которые устанавливают требования к тем документам, за пересмотр которых несет ответственность сотрудник.

Одно из возможных решений, упрощающих задачу поддержки актуальности документов – автоматизированная система управления документами.

Нередко можно встретить и такое решение: периодический пересмотр документов. Например, раз в год. Но такое решение не может быть признано удачным, т.к. несет в себе существенный риск применения неактуальных документов. Как пример: в одной организации процедурой управления документацией установлено, что документы СМК анализируются на актуальность в январе каждого года. Если, скажем, в феврале произойдет изменение нормативно-законодательной базы, то это уже не будет учтено до следующего января, т.е. организация почти год будет пользоваться неактуальными документами.

Другое решение, устраняющее указанный недостаток – пересмотр по событию, угрожающему адекватности. Такими событиями могут быть:

- утрата документом законной силы (например, завершение срока действия, отмена приказом и т.д.),
- изменение требований, предъявляемых к документу (например, требований к оформлению),
- изменение в нормативной базе, использованной при разработке документа (например, произошла реорганизация и изменились организационная структура, распределение функций и т.д. Или изменилось законодательство и документ перестал ему соответствовать).

Но такое решение, очевидно, требует от сотрудника быть постоянно в курсе происходящих изменений.

Нередко бывает, что ответственность за пересмотр документов возлагают на руководителей, а при проверках обнаруживается, что многие документы не актуализированы. Руководитель ссылается на занятость, а аудиторы «выписывают» корректирующие действия вроде «Усилить контроль руководителя подразделения за актуальностью применяемых документов». Но нетрудно видеть, что системная проблема здесь состоит в том, что руководитель просто не назначил соответствующих исполнителей. Нести ответственность не значит делать все самому. Решение – в назначении ответственным сотрудника, у которого есть ресурс для выполнения этих действий.

