

Трифонов Алексей Владимирович

студент

Касаткина Элла Феликсовна

канд. техн. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Владимирский государственный

университет им. А.Г. и Н.Г. Столетовых»

г. Владимир, Владимирская область

УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

***Аннотация:** в статье рассматриваются вопросы управления документацией на промышленном предприятии, представлена структура документированной информации системы менеджмента качества промышленного предприятия.*

***Ключевые слова:** система менеджмента качества, качество организации, руководство по качеству, документированная информация.*

Документы, представленные в системе менеджмента качества, являются структурной моделью, которая описывает принятую на предприятии систему всеобщего управления качеством с учетом основных положений, принципов и критериев, сформулированных в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001:2015 [1]. Деятельность любого предприятия сопровождается составлением разных видов документов, функционирующих в сфере управления. С помощью различных процедур определяются функции и права органа управления, устанавливается структура и штаты подразделений, контролируют подведомственные объекты, фиксируются кадровые решения и т. д.

Ответственность за организацию работ по управлению Политикой, Руководством по качеству, процедурами системы менеджмента качества, картами процессов и записями по качеству в организации несёт начальник служба качества и сертификации. Ответственность за организацию управления нормативной и технической документацией в организации несёт главный инженер.

Ответственность за ознакомление сотрудников с документацией системы которая определяет параметры, связанные с ориентацией деятельности на максимальный учет интересов потребителей (СМК) и другой документированной в организации информацией, с изменениями к ней и выполнение предписанных требований разработанных процедуры несут руководители подразделений, на них так же возлагается ответственность за организацию сбора, полноту и достоверность информации о качестве.

Руководство по качеству разрабатывается с целью демонстрации приверженности руководства организации принципам непрерывного улучшения и способности предприятия выпускать продукцию, отвечающую современным требованиям потребителей, действующему законодательству и нормативным правовым требованиям. С целью постоянного повышения удовлетворенности как внутренних, так и внешних потребителей необходима постоянная оценка эффективной реализации системы менеджмента качества, включая процессы ее улучшения в соответствии с циклом Э. Деминга и обеспечения соответствия требованиям всех заинтересованных сторон, а так же действующим законодательным и нормативным правовым требованиям [2].

Руководство по качеству любой организации, вне зависимости от сферы деятельности, описывает систему менеджмента качества организации, которая должна гарантировать, что все процессы, влияющие на качество, определены, документированы, выполняются подробно расписаны и представлены как для сотрудников организации, так и для представителей сторонних организаций, в том числе аудиторов.

Документированная информация СМК включает в себя документы рис.1:

- документы СМК;
- записи по качеству (карты контроля, протоколы испытаний, результаты внутренних и внешних аудитов);
- средства наглядной агитации (презентации, стенды, плакаты, реклама).



Рис. 1. Иерархия документов СМК организации

Документированной информацией необходимо управлять. Для управления следует выполнять следующие требования:

- оценить соответствие документов установленным формам;
- определить порядок разработки, согласования, утверждения и выпуска документации;
- провести анализ и официальное одобрение документа с точки зрения его достаточности, адекватности и пригодности до выпуска;
- определить порядок идентификации и регистрации документации, мероприятия по контролю, анализу и актуализации документации, а так же порядок обеспечения подразделений и служб действующей документацией и доступ к документированной информации;
- распределить ответственности и полномочия при управлении документацией.

Проект политики в области качества формирует начальник служба качества и сертификации с учетом намерений, системы взглядов, направления и стратегических целей организации. Политику в области качества рассматривают на

заседании постоянно действующей комиссии по качеству при директоре организации. Политика в области качества подлежит обязательному ежегодному анализу на ее пригодность и согласованность со стратегическими целями, определенными руководством. Цели в области качества должны быть направлены на выполнение требований потребителя как внутреннего, так и внешнего. Для всех значимых функций, основных производственных процессов и уровней организации устанавливаются отдельные требования. Цели в области качества должны быть понятными и измеримыми, их необходимо согласовать с политикой в области качества и обеспечить всеми ресурсами для и достижения. Цели организации в области качества устанавливаются на один год. Цели подразделений в области качества на текущий календарный год и отчеты по достижениям за предыдущий календарный год руководители подразделений должны анализировать. Ответственность за контроль и анализ достижения целей организации в области качества несет начальник служба качества и сертификации. Кроме политики и целей в области качества в организации возможна разработка Политики корпоративной ответственности.

Вся полученная информация о достижении результатов и подтверждении результативности и эффективности функционирования СМК или свидетельства об осуществленной деятельности во всех подразделениях организации должна подлежать сбору в виде записей. Записи подлежат управлению, которое включает в себя: сбор информации, идентификацию, защиту, хранение и направление заинтересованным лицам, восстановление, изъятие и уничтожение при окончании сроков хранения. Записи подлежат обязательной регистрации. Присвоение обозначения и наименования документа (идентификация) обязательны, его проводят любым приемлемым способом, обеспечивающим его быстрое нахождение и прослеживаемость.

Записи должны быть подписаны ответственными лицами. Подписи ответственных лиц должны быть расшифрованы либо в данном документе, либо в отдельном документе, идентифицируемом личностью исполнителя подписи. Записи хранят в местах, установленных руководителями подразделений и

обеспечивающих соответствующие условия хранения. В ходе использования и хранения записи должны быть защищены от потери, от преднамеренной или случайной порчи. Записи по одобрению серийно изготовленных частей, записи по оборудованию и оснастке (включая обслуживание и право собственности), записи по проектированию продукта и процесса, заказы на закупку (если применимо) или контракты и дополнения к ним должны храниться в течение времени, пока продукт активен для требований производства и гарантии, плюс один календарный год, если иное не указано потребителем или регулирующим ведомством.

С целью эффективного управления записями в подразделениях организации руководители подразделений ежегодно формируют реестр записки. Реестр утверждает руководитель подразделения и направляет его в службу качества и сертификации. Реестр как отдельный документ хранят в каждом структурном подразделении. На основании представленных реестров записей от подразделений в организации ежегодно формирует сводный реестр обязательных записей по качеству. Реестр утверждают у директора организации и направляют во все подразделения и службы подразделения и службы.

Использование представленной иерархии может являться базой, которую организация может использовать достижения поставленных целей в области качества. Документы, с помощью которых будут описаны все процессы системы (ПСК, СТО, методики, регламенты) будут содержать последовательное описание процедур и действий, которые запланированы в СМК с точки зрения рациональности и оптимальности. Указанный комплекс мероприятий будет направлен на достижение результативности и эффективности деятельности. Результаты любого процесса, реализуемого в системе, будут определены в описывающей его документации и доступны всем заинтересованным лицам. Представленный подход позволит установить порядок проведения работ для выполнения утвержденных планов по повышению качества итогового результата. В соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2015. Такой подход позволит обеспечить получение объективных и достоверных свидетельств выполнения установленных

требований от всех участников работ по повышению качества выпускаемой продукции.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартиформ, 2015. – 95 с.

2. ГОСТ Р ИСО 9004–2019 «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха в организации». – М.: Стандартиформ, 2020. – 62 с.