**«Утверждаю»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Документированная процедура**

**Управление документированной информацией**

**отель**

**Содержание**

[1 Назначение и область применения 3](#_Toc182263149)

[2 Нормативные ссылки 3](#_Toc182263150)

[3 Термины и определения 3](#_Toc182263151)

[4 Сокращения и обозначения 3](#_Toc182263152)

[5 Ответственность и полномочия 4](#_Toc182263153)

[6 Требования 6](#_Toc182263154)

[6.1 Объекты управления 6](#_Toc182263155)

[6.2 Блок-схема процедуры 7](#_Toc182263156)

[6.3 Планирование выпуска документа 7](#_Toc182263157)

[6.4 Разработка документов 8](#_Toc182263158)

[6.5 Проверка документов на адекватность до их выпуска 8](#_Toc182263159)

[6.6 Обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми 9](#_Toc182263160)

[6.7 Обеспечение наличия соответствующих версий документов в пунктах их применения. 10](#_Toc182263161)

[6.8 Анализ, актуализация документации 11](#_Toc182263162)

[6.9 Обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов 12](#_Toc182263163)

[6.10 Предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов 13](#_Toc182263164)

[6.11 Идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой 14](#_Toc182263165)

[7 Записи 15](#_Toc182263166)

[8 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка 15](#_Toc182263167)

[Приложение 17](#_Toc182263168)

[Лист регистрации изменений 19](#_Toc182263169)

[Лист ознакомления 20](#_Toc182263170)

## 1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает порядок управления внешней и внутренней документированной информацией системы менеджмента качества (далее - СМК) Отеля (далее - Компания), построенной на основе стандартов СТ РК ИСО 9001.

1.2 Настоящая документированная процедура является внутренним нормативным документом компании, и ее требования распространяются на все ее структурные подразделения.

## 2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящей документированной процедуре компании приведены ссылки на следующие нормативные документы:

|  |  |
| --- | --- |
| - | Трудовой Кодекс РК |
| СТ РК 1.5-2013 | Государственная система технического регулирования Республики Казахстан. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов; |
| СТ РК ИСО 9000:2017  | Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь; |
| СТ РК ИСО 9001-2016  | Системы менеджмента качества. Требования; |

## 3 Термины и определения

3.1 В настоящей документированной процедуре компании применяются термины и соответствующие им определения в соответствии со стандартjv CVR компании.

## 4 Сокращения и обозначения

4.1 В настоящей документированной процедуре компании применены следующие сокращения и обозначения в соответствии с таблицей 1:

Таблица 1. Сокращения и обозначения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** **п/п** | **Сокращения и обозначения**  | **Полное название приведенных обозначений и сокращений** |
|  | ISO | International Organization for Standardization |
|  | СМК | Система менеджмента качества |
|  | ЗСП | Заинтересованное структурное подразделение |
|  | Политика СМК | Политики в области качества |
|  | Цели СМК | Цели в области качества, экологического менеджмента, менеджмента безопасности труда и охраны здоровья  |
|  | ВНД | Внутренний нормативный документ |
|  | ДП | Документированная процедура |
|  | ДИ | Должностная инструкция |
|  | ПИ | Производственная инструкция |
|  | ЗД  | Заместитель директора |
|  | РЗСП | Руководители заинтересованных сторон |
|  | СП | Структурное подразделение |
|  | ПО | Производственный отдел |
|  | ЮД | Юридический отдел |
|  | ОК | Отдел кадров |
|  | ОМ | Отдел маркетинга |

## 5 Ответственность и полномочия

5.1 Ответственность за разработку настоящей документированной процедуры в соответствии с требованиями документированной процедуры «Общие требования к содержанию, изложению и оформлению внутренних регламентирующих документов компании» (ДП-01) несет ОМ (Ответственное подразделение (лицо) по СМК).

5.2 Ответственность за управление настоящей документированной процедурой в соответствии с требованиями раздела 6 настоящей процедуры несет ОМ.

5.3 Распределение ответственности и полномочий по управлению документацией компании приведено в таблицах 2, 3, 4, 5.

Таблица 2 Распределение ответственности и полномочий по управлению внутренней регламентирующей документацией Компании.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименования документов** | **Разработка (актуализация)** | **Рассмотрение, проверка на адекватность, согласование**  | **Утверждение** | **Централизованное управление**  | **Управление в СП**  |
| Политики и Цели СМК компании | Высшее руководство, Руководители ЗСП | Коллегиально на собрании Рабочей группы СМК компании  | Директором | ОМ  | Руководители ЗСП компании |
| Цели СМК процессов, структурных подразделений | Руководители ЗСП  | ЗСП компании | Личной подписью курирующего ЗД | ЗСП | Руководители ЗСП компании |
| Руководство по СМК | Высшее руководство, Руководители ЗСП | Руководители ЗСП, ЗД. | Директором | ОМ | Руководители ЗСП компании |
| Карты процессов | Владельцы процессов, РЗСП - участников процесса | Курирующие ЗД, РЗСП  | Директором | ОМ | Должностные лица / СП – держатели учтенных копий КП |
| Документированные процедуры | Системные ДП: Ответственное СП по СМК, по видам деятельности- РЗСП | ПРСМК, заинтересованные ЗД и РЗСП компании | Директором | ОМ | Руководители подразделений – держателей учтенных копий ДП |
| Должностные инструкции  | РЗСП | Руководитель структурного подразделения, Отдел маркетинга, Отдел кадров, Юрист | Директором | Отдел кадров | Руководители подразделений – держателей учтенных копий ДИ |
| Производственные инструкции | Назначенные в рамках плана-графика разработки (актуализации) ПИ разработчики – специалисты заинтересованных технических служб  | РЗСП , ответственное подразделение (лицо) по СМК  | ПИ базового комплекта - личной подписью ЗД по производственным вопросам  | ПО (учтенные контрольные экземпляры ПИ) | РЗСП - держатели учтенных копий ПИ |
| Инструкции по технике безопасности, охране труда, пожарной безопасности | Назначенные в рамках плана-графика разработки (актуализации) ИБОТ разработчики – специалисты заинтересованных технических служб (Отдел охраны труда) |  РЗСП | Директором | Отдел охраны труда | РЗСП - держатели учтенных копий ИБОТ |

Таблица 3.Распределение ответственности и полномочий по управлению внешней законодательной и нормативной документацией.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование группы документов** | **Определение и составление перечня документов** | **Определение и составление общего перечня**  | **Актуализация**  | **Обеспечение доступности актуальных электронных экземпляров всем СП** | **Хранение контрольного экземпляра, тиражирование и рассылка печатных экземпляров** | **Применение в работе актуальных документов, изъятие из обращения в СП устаревших печатных копий** |
| Законодательные и иные нормативно-правовые акты  | Ответственные за направления деятельности подразделения, юрист | ЮД | Назначенное приказом (распоряжением) должностное лицо, Юрист | Назначенное приказом (распоряжением) должностное лицо, Юрист | Назначенное приказом (распоряжением) должностное лицо | Сотрудники заинтересованных подразделений |

Таблица 4.Распределение ответственности и полномочий по управлению договорами, дополнительными соглашениями

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Разработка проекта, обеспечение необходимого согласования, подписания**  | **Согласование проекта (условий) договора** | **Подписание (переподписание)** | **Регистрация и хранение оригинала** |
| Трудовые договоры | ОК. | РЗСП | Кандидаты на должность, работники, Директор | ОК |
| Договоры, дополнительные соглашения с потребителями продукции (заказчиками услуг)  | ОК. | Курирующие руководители заинтересованных подразделений, ЮО, ОК | Директор, иные работники компании, уполномоченные в установленном порядке на подписание договоров и иных документов, имеющих отношение к заключаемым договорам | ОК |
| Договоры, дополнительные соглашения с поставщиками товаров, работ и услуг | Руководитель подразделения - инициатора закупок | Курирующие руководители заинтересованных подразделений – инициаторов закупок, бухгалтерия, Юрист | Юрист |

Таблица 5. Распределение ответственности и полномочий по управлению правоустанавливающей, разрешительной и технической документацией Компании.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Ведение** | **Хранение** |
| Документ, подтверждающий регистрацию юридического лица, Устав Общества, свидетельство по НДС | Юрист | Юрист |
| Правоустанавливающая документация  | Юрист | Юрист |
| Документация на объекты имущества (Оборудование, приборы) | Бухгалтерия  | Бухгалтерия  |
| Документация на объекты имущества (компьютерное оборудование и программное обеспечение) | Бухгалтерия | Бухгалтерия  |

5.3 Централизованное управление группами документов (Таблица 2) включает следующее:

* планирование разработки (актуализации);
* организацию согласования (рассмотрения и подписания);
* проверку разрабатываемых подразделениями и должностными лицами документов на соответствие требованиям (законодательные и отраслевые нормативные требования, СТ РК ИСО 9001, ДП-01;
* идентификацию (присвоение кода, оформление идентифицирующих статус экземпляра документа надписей (проставление штампов);
* подготовку к утверждению и обеспечение утверждения;
* регистрацию (включение в контрольные перечни, учет в журнале регистрации);
* хранение оригинала/контрольного экземпляра (создание электронных и бумажных дел (папок));
* обеспечение доступности электронных документов пользователям;
* рассылка заинтересованным структурным подразделениям извещений (служебные записки) о месте размещения актуальной версии утвержденного документа, с указанием полного электронного адреса;
* при необходимости, тиражирование и рассылка бумажных учтенных копий с оригинала/контрольного экземпляра заинтересованным структурным подразделениям (должностным лицам);
* идентификация актуализации (внесения изменений) и пересмотра оригинала/контрольного экземпляра;
* учет изменений в системе документации (ведение контрольного перечня, внесение в него изменений);
* рассылка изменений пользователям документов;
* изъятие из обращения копий устаревших версий документов;
* аннулирование устаревших документов;
* архивирование устаревших версий документов СМК, оставленных для каких-либо целей, идентификация их соответствующим образом.

5.4 Управление документацией СМК в структурном подразделении (Таблица 2) включает:

* хранение полученной учтенной копии;
* ознакомление работников подразделения под роспись и внедрение требований документа в деятельность подразделения;
* при необходимости, тиражирование и рассылка вторичных копий на рабочие места, учет рассылки (п.6.7.2);
* внесение изменений в учтенные копии;
* изъятие с мест применения устаревших версий первичных и вторичных копий при замене документов центром управления.

5.5 Ответственность, полномочия и порядок управления документацией общего служебного и кадрового делопроизводства несут работники отдела кадров.

## 6 Требования

## 6.1 Объекты управления

6.1.1 Объектами управления настоящей процедуры являются следующие группы документов:

* документы внешнего происхождения;
* документы внутреннего происхождения.

6.1.2 Документы, относящиеся к деятельности компании, включают:

* 1. Внешние нормативные документы:
* законодательные и иные правовые акты государственных органов исполнительной власти (Законы, Кодексы РК, Указы президента РК, постановления Правительства);
* нормативные и руководящие отраслевые документы (правила, руководящие документы, положения и инструкции отраслевых и других министерств РК и уполномоченных органов управления и надзора);
* международные нормативные документы (стандарты и др.);
* методические, справочные и информационные документы.
	1. Внутренние нормативные документы:
* документально оформленные политики и Цели СМК;
* Руководство по СМК;
* карты процессов, документированные процедуры;
* организационно-правовые (Устав компании, организационная структура, штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции о функциональных обязанностях работников);
* инструкции по безопасности и охране труда;
* организационно-распорядительные документы (производственные приказы и распоряжения, протоколы);
* документы кадрового делопроизводства (трудовые договоры, приказы и распоряжения по личному составу, личные дела сотрудников и др.);
* производственные документы (программы, планы, графики, журналы, технические спецификации, договоры с потребителями и поставщиками, отчетная документация, справки, акты и др.);
* бухгалтерские документы (накладные, счета к оплате, счета- фактуры, акты выполненных работ и т.п.).

6.1.3 Процедура управления документацией должна предусматривать установление порядка и требований к:

* планированию выпуска документа;
* разработке документов, включая и содержание, и форму;
* проверке документов на адекватность до их выпуска;
* обеспечению сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
* обеспечению наличия соответствующих версий документов в пунктах их применения;
* анализу и актуализации по мере необходимости и переутверждение;
* обеспечению идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
* предотвращению непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации документов, оставленных для каких-либо целей;
* обеспечению идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой.

## 6.2 Блок-схема процедуры

6.2.2 Схема процедуры управления документацией приведена в Приложении 1 настоящего документа.

## 6.3 Планирование выпуска документа

6.3.1 Разработка (актуализация) внутренней регламентирующей документации компании производится по результатам анализа потребности в ее разработке (актуализации).

6.3.2 По результатам анализа ответственное подразделение в соответствии с Таблицей 2 Распределение ответственности и полномочий по управлению внутренней регламентирующей документацией Компании.

составляет планы-графики разработки (актуализации) документов.

6.3.3 Планы-графики разработки (актуализации) документов согласовываются с заинтересованными подразделениями и должностными лицами, а также утверждаются директором компании.

6.3.4 В соответствии с утвержденными планами-графиками разработки документов ответственные подразделения по управлению документацией осуществляют контроль за исполнением планов – графиков, а также методическое сопровождение разработки, рассмотрения, проверки на адекватность, согласования и утверждения документов.

## 6.4 Разработка документов

6.4.1 Общие требования к разработке документов Компании, включающие:

* требования к структуре, содержанию, изложению;
* требования к оформлению (форматы титульного листа, основного текста, структурных элементов, таблиц, графического материала, нумерация страниц и т.п.);
* требования к идентификации документов (принципы и порядок оформления условного обозначения – кода, номера издания и других реквизитов) установлены в документированной процедуре «Общие требования к содержанию, изложению и оформлению внутренних регламентирующих документов компании» (ДП-01).

6.4.2 Требования к оформлению документов общего и кадрового делопроизводства определяются в соответствии с требованиями Типовых правил документирования и управления документацией в государственных и негосударственных организациях РК, стандартов делопроизводства, действующих в РК.

6.4.3 Требования к оформлению производственных документов, используемых в процессах и процедурах, устанавливаются в соответствующих картах процессов и документированных процедурах.

6.4.4 Ответственность за разработку различных групп документов компании установлена Таблице 2 раздела 5 настоящей процедуры.

## 6.5 Проверка документов на адекватность до их выпуска

6.5.1 По окончании подготовки проекта документа, разработчик представляет его на проверку, рассмотрение и согласование:

* заинтересованным должностным лицам;
* в **соответствующий** **отдел управления** документами (подразделение, которое централизованно руководит разработкой (актуализацией) и управляет данной группой документов (таблица 2 раздела 5);
* курирующему подразделение - разработчика должностному лицу из числа высшего руководства.

***Примечание:*** *Проверку всех разрабатываемых документов интегрированной системы менеджмента на соответствие требованиям документированной процедуры ДП-01 в отношении структуры, содержания и оформления осуществляет отдел маркетинга.*

6.5.2 Согласование документов осуществляется руководителями заинтересованных структурных подразделений. При отсутствии замечаний, должностные лица, ответственные за согласование документов компании, идентифицируют свое согласие с положениями документа в виде «положительной визы».

*Примечание:* *Документ считается согласованным, если в течение 10 рабочих дней замечаний со стороны согласующего подразделения не поступило. Срок исчисляется со дня поступления проекта документа в данное подразделение. При этом в Листе согласования делается примечание: «В течение 10 дней замечаний не поступило».*

6.5.2 Обработка замечаний (предложений) заинтересованных и ответственных должностных лиц и разработка окончательной редакции документа производится разработчиком.

6.5.3 Окончательная редакция документа в электронном виде направляется разработчиком в соответствующий центр управления документами в соответствии с таблицей 2 раздела 5 настоящей процедуры, где производится его регистрация (раздел 6.6).

## 6.6 Обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми

6.6.1 Идентификация экземпляров документов.

6.6.1.1 Для обеспечения четкой идентификации и систематизации документов, обеспечивающих функционирование СМК, в соответствии с требованиями документированной процедуры «Общие требования к содержанию, изложению и оформлению внутренних регламентирующих документов компании» (ДП-01):

* документам присваиваются идентификационные обозначения – коды, определяющие группу (карта процесса, документированная процедура, положение, должностная инструкция, производственная инструкция, инструкция по охране труда и др.), порядковый номер в группе, а также год издания документа;
* документы снабжаются следующими реквизитами:
* гриф утверждения (наименование утверждающего органа, номер распорядительного документа и дата утверждения);
* наименование организации;
* номер издания;
* наименование группы;
* наименование (имя собственное);
* место и год разработки;
* «Введен впервые/Взамен \_\_\_\_», «Дата пересмотра».

6.6.1.2 Для контроля внутренних нормативных документов компании, находящихся в обращении, центрами управления (ответственными подразделениями) документами составляются следующие контрольные перечни документов компании:

* Контрольный перечень основных документов СМК компании (Политики и Цели СМК, Руководство по СМК карты процессов, документированные процедуры);
* Контрольный перечень должностных инструкций;
* Контрольный перечень производственных инструкций;
* Контрольный перечень инструкций по безопасности и охране труда;

6.6.1.3 Контрольный перечень представляет собой перечень действующих версий документов, а его форма (Приложение 2 настоящего документа) - предусматривает осуществление регулярного контроля за документами:

* указание на дату введения документа в действие и на срок следующего его пересмотра;
* ведение записей обо всех вносимых изменениях в документы, их аннулирование (замену).

6.6.2 Регистрация документов.

6.6.2.1 Все завершенные разработкой и согласованием документы центром управления соответствующей группой документов вносятся в соответствующий Контрольный перечень документов и включаются в соответствующую папку электронной базы внутренних нормативных документов компании.

6.6.3 Утверждение документов.

6.6.3.1 Внутренние регламентирующие документы компании утверждаются личной подписью на титульном листе соответствующего руководителя (см. Таблицу 2 раздела 5

6.6.4 Ввод в действие.

6.6.4.1 Документы компании, утвержденные личной подписью Директора /курирующего ЗД, вводятся в действие приказами. Списки, вводимых в действие, документов должны быть приведены в Приложениях приказов. Документы могут вводиться в действие по мере их готовности, отдельными приказами.

6.6.4.2 Документы, утвержденные распорядительным документом компании, вводятся в действие в следующем порядке: в грифе утверждения документа ставится номер и дата распорядительного документа (протокола решения соответствующего органа управления, утвердившего документ).

6.6.4.3 Дата утверждения – это дата, с которой документация приобретает силу нормативного документа и наступает обязательность его выполнения.

6.6.5 Идентификация документов штампами.

6.6.5.1 Для обеспечения контролируемости, распространяемой пользователям документации, производится идентификация бумажныхэкземпляров документов штампами (надписями) и присвоение индивидуальных номеров копиям в следующей порядке:

1. Отдел, ответственный работу с документами СМК перед распечаткой на титульном листе утвержденного документа в реквизите «Экземпляр \_\_\_\_\_\_\_\_\_» ставит штамп (надпись) «Оригинал», «Контрольный экземпляр, «Копия»;

6.6.5.2 Таким образом, бумажнаяверсия оригинала/контрольного экземпляра действующего документа СМК компании, должен:

* иметь заполненный гриф утверждения (личная подпись руководителя или реквизит о номере и дате распорядительного документа об утверждении);
* иметь печать компании;
* содержать Лист согласования документа (см. п.6.5.4);
* иметь штамп (надпись) в реквизите «Экземпляр» - «Оригинал» - «Контрольный экземпляр» - в филиале.

6.6.6 Хранение документов.

6.6.6.1 Окончательные электронные версии документов СМК соответствующим ответственным центром (отделом) управления документами (см. таблицу 2 раздела 5) комплектуются по группам (видам) в папки (дела) с указанием года выпуска. Электронная папка сопровождается соответствующим Контрольным перечнем документации. Электронные папки с документами СМК должны быть защищены от несанкционированного их изменения и копирования (**доступ для изменения, распечатывания и др. к электронным комплектам документов должен быть только у соответствующего центра управления (отдела).** Центры управления документами должны обеспечивать также сохранение электронных документов путем создания резервных копий папок с документами с соблюдением требований по защите их от несанкционированного изменения, копирования, уничтожения и распечатки.

6.6.6.2 Оригиналы утвержденных печатных версий документов соответствующим центром управления документами комплектуются по группам (видам) в папки (дела). В папки документов вкладывается соответствующий Контрольный перечень.

6.6.6.3 Для обеспечения доступности действующих версий документов СМК пользователям, центры управления документами размещают сканированные версии документов в соответствующей базе (папке). Центры управления документами филиала создают папки общего применения для внутренних нормативных документов филиала, в состав которых включают дополнительно разработанные филиалом нормативные документы.

## 6.7 Обеспечение наличия соответствующих версий документов в пунктах их применения.

6.7.1 После создания электронной базы документов СМК компании центры управления документами рассылают заинтересованным структурным подразделениям служебные записки – извещения о месте размещения действующей версии утвержденного документа, с указанием полного электронного адреса (Интернет-портала компании).

6.7.2 В случаях отсутствия технической возможности по обеспечению доступа к электронной базе документов СМК компании отдельным пользователям (подразделениям/работникам на производственных объектах) или поступления запроса от пользователей на предоставление бумажного экземпляра документов СМК компании для удобства их применения в работе, допускается распечатка бумажных экземпляров документов и их рассылка в порядке, описанном в п.6.7.3.

6.7.3 Тиражирование и рассылка бумажных версий документов.

6.7.3.1 Центры управления группами (ответственные подразделения) документов изготавливают необходимое количество копий документов с «Оригиналов» / «Контрольных экземпляров» документов. Количество «Учтенных копий» для заинтересованных структурных подразделений определяется в соответствии с адресами рассылки, указанными в самих документах (в разделах «Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка») и поступившими запросами от пользователей на предоставление бумажных версий.

6.7.3.2 Сроки обеспечения структурных подразделений и должностных лиц компании копиями документов устанавливаются в Приказах о введении в действие внутренних регламентирующих документов компании/филиала.

6.7.3.3 Рассылка копий документов в обязательном порядке регистрируется в учетной форме «Журнал учета рассылки и изъятия из обращения документов» (Приложение 3). Журнал оформляется и ведется в соответствии с требованиями делопроизводства (должны быть пронумерован и прошнурован).

***Примечание:*** *В целях сокращения трудоемкости процесса рассылки внутренних нормативных документов подразделениям допускается ведение Журнала учета рассылки и изъятия из обращения документов в электронном виде. При этом после заполнения граф с наименованиями документов и адресами рассылки производится следующее: по мере заполнения очередной рассылки (очередному подразделению) страницы распечатываются, подписываются получателем и исполнителем и докладываются сверху предыдущих распечатанных и подписанных листов журнала. Журнал определяется в отдельную номенклатурную папку.*

6.7.3.4 Рассылаются всем заинтересованным подразделениям (должностным лицам) и учтенные копии Политик и целей СМК компании. Текст политик, кроме того, может быть художественно оформлен на информационных стендах компании и филиалов, размещаемых в местах, обеспечивающих восприятие информации максимально возможным числом работников и посетителей (фойе, приемные).

6.7.4 Управление документацией в структурном подразделении.

6.7.4.1 Подразделения (должностные лица) - держатели учтенных копий документов компании так же, как и центры управления групп документов, должны комплектовать в папки (дела) полученные экземпляры документов (учтенные копии) и обеспечивать их сохранность от порчи, несанкционированного копирования и выноса за пределы компании.

6.7.4.2 Руководители структурных подразделений после получения документов должны провести ознакомление работников подразделения с требованиями документов, организовать внедрение в деятельность подразделения и контролировать выполнение этих требований. Ознакомление работников подразделения с требованиями документа должно быть зафиксировано в Листе ознакомления работников с документом.

6.7.4.3 Листы ознакомления положений должностных инструкций заполняются при приеме работников на работу в экземплярах, находящихся в кадровой службе (в оригиналах документов) и в экземплярах, находящихся в подразделениях (в учтенных копиях). При переводе работника на другую должность внутри подразделения, специалист по кадрам и руководитель этого подразделения обязаны ознакомить его с инструкцией этой должности под роспись в Листе ознакомления оригинала и учтенной копии соответственно.

6.7.4.5 Руководитель подразделения несет также ответственность за обеспечение доступа работников к документам, информирование их о наличии новых и измененных документов, своевременное внесение изменений в экземпляр подразделения или изъятие устаревших документов с мест применения после получения распоряжения от соответствующего центра управления документами компании/филиала.

## 6.8 Анализ, актуализация документации

6.8.1 Анализ и актуализация документов компании и филиалов осуществляются:

* при изменении стратегический целей, политик и целей СМК;
* при введении новых видов деятельности, изменениях в технологических процессах, оборудовании и др.;
* при изменениях в штатном расписании;
* при обнаружении несоответствий документов по результатам аудитов;
* по указаниям высшего руководства, предложениям, замечаниям сотрудников;
* при изменениях в законодательных и регламентирующих требованиях к видам деятельности компании.

6.8.2 Авторский надзор за процессы анализа и проведение проверок документов на адекватность проводится подразделением - разработчиком документа.

6.8.3 Проверка документации на предмет актуализации осуществляется также соответствующим центром (отдел маркетинга) управления документацией при анализе отчетов внешних и внутренних аудитов СМК, отчетов - анализа функционирования СМК со стороны руководства, предложений от разработчиков и подразделений - пользователей документов.

6.8.4 Основанием для внесения изменений в документацию служат решения высшего руководства (приказы, распоряжения), протоколы общих собраний, предложения от авторов - разработчиков документов, подписанные высшим руководством компании или уполномоченным должностным лицом из числа высшего руководства компании.

6.8.5 На основании распорядительных документов о внесении изменений в документацию, соответствующий центр (отдел маркетинга) управления документацией должен организовать и руководить процессом внесения изменений в документацию. Внесение изменений производится в соответствии с требованиями раздела 6.9. настоящего документа.

## 6.9 Обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов

6.9.1 При внесении изменений в регламентирующую документацию компании должны выполняться следующие этапы работы:

* выявление необходимости изменения документа(-ов) при анализе документации и предложений, поступивших от разработчиков;
* внесение изменений в текст основного документа и текст, связанных с ним документов;
* регистрация и рассылка документа заинтересованным подразделениям (должностным лицам) для согласования;
* доведение информации о внесении изменений в документацию до ответственных лиц и выполнение необходимых действий, связанных с внедрением изменений в деятельность в установленные сроки.

6.9.2 Вносят изменения в оригиналы и копии документов, находящиеся у должностных лиц авторы (разработчики) документов, выполняя требования п. 6.9.1.

6.9.3 При незначительном изменении текста документа (изменение ссылки, исправление ошибки, наименования должности или подразделения, или др.), не меняющем смысла текста, изменение проводится исправлением. Рядом с измененным пунктом ставится номер изменения в кружочке.

*Например:* Начальник отдела кадров

6.9.4 При значительном изменении документа, меняющем смысл текста, изменение проводится заменой листа (листов) документа. К номеру замененной страницы впереди добавляется гриф «зам».

*Например: Страница 6 документа заменяется. Номер страницы документа с замененным текстом записывается следующим образом:* зам 6.

6.9.5 Дополнение документа проводится включением дополнительных листов. Номера страниц дополнительных листов складываются из: грифа «нов», номера предыдущей страницы и строчной буквы русского алфавита, начиная с буквы «а».

*Например:* нов *(номер страницы)* а, нов *(номер страницы)* б, нов *(номер страницы)* в и т.д.

6.9.6 Рядом с измененным (измененными) пунктом (пунктами) ставится номер изменения (п.6.9.3).

6.9.7 В случае замены листа во второй или третий раз ставится гриф «зам 2 *номер страницы*», «зам 3 *номер страницы*».

6.9.8 Изменения, внесенные в документацию, должны в обязательном порядке фиксироваться разработчиком в Листе регистрации изменений оригинала и копий документа (записывается номер изменения, и регистрируются сами изменения). В Таблице 6 приведен пример заполнения Листа регистрации изменений документов СМК Компании.

6.9.9 Допустимое количество изменений в документах СМК до переиздания - не более 20% количества листов. В случае, когда в документе меняется более 20% количества листов, то документ переиздаётся. Новому документу присваивается следующий по порядку номер издания.

6.9.10 После проведения актуализации документов вносятся соответствующие записи в графу «Примечание» соответствующего Контрольного перечня документов СМК: «внесены изменения \_\_\_ (дата)»/«переиздан \_\_\_ (дата)».

Таблица 6. Пример заполнения листа регистрации изменений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер изменения** | **Номер страницы** | **Всего листов в документе** | **Номера разделов, к которым относятся изменения** | **Описание изменений** | **Отметка о внесении изменений** |
| **Ф.И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
| 1 | 10 | 18 | 6.9.3 | Замена «Специалист отдела кадров» на «Начальник отдела по работе с персоналом» | Иванова Е.М. |  | 19.02.2015 |
| 2 | 6 | 18 | Разделы 6.7 – 7.5 | Замена страниц 6 и 7 (зам 6, зам 7), дополнение - новые страницы (нов 7а, нов 7б) | Кравцова Е.В. |  | 25.02.2015 |

6.9.11 Если по истечении срока действия издания документа, установленного в Предисловии документа и соответствующем Контрольном перечне, внесение изменений не потребовалось, действие документа продлевается на следующий срок, о чем делается запись (ставится штамп **«Пересмотрен»**), дата и подпись лица, ответственного за пересмотр документа на первой странице документа.

## 6.10 Предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов

6.10.1 Аннулирование устаревшего документа инициируют и осуществляют разработчик документа на основании результатов анализа документа и согласования с заинтересованными подразделениями (должностными лицами).

6.10.2 Оригинал устаревшего документа идентифицируется штампом «Аннулирован» либо маркируется надписью: «Аннулирован» и реквизитов соответствующего решения об аннулировании и сдается в архив.

6.10.3 Передача документов в архив компании осуществляется в соответствии с требованиями общего служебного делопроизводства. Устаревшие нормативные документы, оставленные для каких-либо целей с грифом «Аннулирован» дополнительно маркируются надписью: «Для справок».

6.10.4 Учтенные копии устаревших документов изымаются, ответственными за управление соответствующими центрами управления документацией, со всех пунктов рассылки и мест применения. При этом заполняются графы об изъятии Журнала учета рассылки и изъятия документации из обращения.

6.10.5 Электронные папки устаревших документов соответствующими центрами управления документацией идентифицируют как «Аннулированные документы. Для справок» с указанием даты их аннулирования. Электронные версии устаревших документов хранятся в течение пяти лет, затем - удаляются.

6.10.6 Контроль за своевременным изъятием и уничтожением документации, потерявшей производственное значение, производится соответствующим центром управления документацией компании и филиалов (таблица 2, графа 5).

6.10.7 Контроль за документами, находящимися в пользовании.

6.10.7.1 Периодически, не реже одного раза в год соответствующий центр управления документацией производит анализ документов, находящихся в пользовании.

6.10.7.2 Анализ включает в себя:

* + проверку срока действия документа;
	+ проверку наличия всех изменений в документе, а в случае их отсутствия – обеспечение внесения недостающих изменений разработчиком документа;
	+ осмотр внешнего состояния документа (изношенность, четкость и читаемость);
	+ наличие на местах всех учтенных экземпляров.

6.10.7.3 При обнаружении документов признанных аннулированными, отмененными или замененными производится его изъятие из обращения.

## 6.11 Идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой

6.11.1 Распределение ответственности и полномочий при управлении внешней нормативной документацией приведено в таблице 3 раздела 5 настоящей процедуры.

6.11.2 Распределение обязанностей при управлении законодательной, иной нормативно – правовой, отраслевой руководящей и нормативно - технической документацией:

1) Обязанности должностных лиц, ответственных за направления деятельности компании (руководителей структурных подразделений компании):

* определение, относящихся к осуществляемой деятельности, законодательных, иных нормативных, отраслевых руководящих документов и составление перечня внешней нормативной документации подразделения;
* согласование перечня с курирующим руководителем из числа высшего руководства;
* своевременное формирование запросов на обновление нормативных документов внешнего происхождения из компетентного источника;
* при необходимости, инициирование подписки на каталоги отраслевых нормативных документов;
* при необходимости, ведение базы печатных экземпляров нормативных документов внешнего происхождения подразделения, обеспечение ее актуальности и комплектности;
* идентификация приобретаемых экземпляров (оригиналов или копий) печатных изданий;
* рассылка документов в печатном виде пользователям на рабочие места в соответствии с запросами.

2) Обязанности ответственных лиц за централизованное управление нормативными документами внешнего происхождения (раздел 5, таблица 3):

* ведение и поддержание в рабочем состоянии общего перечня законодательных, иных нормативно – правовых и отраслевых руководящих документов компании/филиала;
* размещение перечня нормативных документов внешнего происхождения в электронной базе общего доступа с нормативной документацией (на портале компании);
* определение компетентных источников приобретения нормативных документов;
* создание и ведение (актуализация) общей электронной базы нормативных документов Компании, формирование электронной папки общего доступа и информирование о ней пользователей;
* просмотр официальных правительственных и ведомственных сайтов, где публикуются необходимые сведения об исполнении и принятых изменениях законодательных и нормативных требований и информирование об этом заинтересованных структурных подразделений.

6.11.3 Порядок управления внешней нормативной документации.

6.11.3.1 Идентификация документа внешнего происхождения осуществляется по виду документа (Кодекс, Закон, Правила, Методическая инструкция, Руководящие указания, Международный стандарт, ГОСТ и др.), его названию, номеру или коду, дате утверждения, введения в действие или внесения последнего изменения.

6.11.3.2 В приложении 4 настоящего документа приведены форма перечня документов внешнего происхождения, предполагающая указание вышеперечисленных реквизитов.

6.11.3.3 В случае распространения документов в печатном виде, рассылка новых и изъятие устаревших (отмененных) версий документов осуществляется по Журналу учета рассылки и изъятия из обращения документов.

6.11.3.4 При этом на титульном листе приобретенного экземпляра (оригинала или копии) проставляется штамп «Оригинал» / «Контрольный экземпляр» соответственно.

6.11.3.5 На титульном листе рассылаемых заинтересованным подразделениям копий с контрольного экземпляра ставится штамп «Учтенная копия №\_\_\_».

6.11.3.6 В случае, приобретения нормативных документов в количестве, необходимом и достаточном для обеспечения всех пользователей, рассылаемые оригиналы нумеруются.

6.11.3.7 Внесение изменений выполняется в следующем порядке: вначале вносятся изменения в контрольные экземпляры (вклеивается измененный текст), затем копии изменений рассылаются всем пользователям документа в соответствии с адресами рассылки. Рассылку изменений («сигнальной информации») следует регистрировать путем заполнения листа рассылки.

6.11.3.8 Оповещение об отмене и замене редакций документов осуществляется путем рассылки сообщений.

6.11.3.9 Управление устаревшими редакциями документов осуществляется путем обновления или удаления из базы Компании электронных версий и изъятия печатных версий с мест применения и уничтожения. Изъятие регистрируется в Журнале учета рассылки и изъятия документов внешнего происхождения.

## 7 Записи

7.1 В таблице 7 приведены записи, которые формируются в настоящей документированной процедуре.

Таблица 7. Перечень записей

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Форма записей** | **Ответственность за ведение записей** | **Хранение** | **Периодичность составления записи** |
| **место** | **срок** |
| 1 | Контрольные перечни по всем группам документов СМК | Приложение 2 | Отдел маркетинга | 3 года | По мере необходимости |
| 2 | Журнал учета рассылки и изъятия из обращения документов  | Приложение 3 | 3 года | По мере необходимости |
| 3 | Перечень законодательной и иной нормативной документации | Приложение 4 | В соответствии с таблицей 3, п.5 настоящей процедуры | 3 года | По мере необходимости |

## 8 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка

8.1Пересмотр (актуализация), внесение изменений, хранение и рассылка настоящей документированной процедуры осуществляются в соответствии с требованиями п 6 настоящей документированной процедуры.

8.2 «Оригинал» в бумажном виде настоящей документированной процедуры оформляется и хранится в отделе маркетинга компании. «Контрольные экземпляры» настоящей документированной процедуры в бумажном виде оформляются и хранятся ответственными подразделениями (лицами) по СМК компании.

8.3 Учтенные бумажные копии с «Оригинала» настоящей документированной процедуры специалистами отдела маркетинга, при необходимости, рассылаются во все структурные подразделения компании.

8.4 Учтенные бумажные копии с «Контрольного экземпляра» настоящей документированной процедуры подразделениями (лицами) по СМК, при необходимости, рассылаются во все структурные подразделения компании.

## Приложение

**Приложение 1**

**Блок - схема процедуры «Управление документацией»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Блок-схема** | **Описание действий** | **Ответственное лицо** | **Исполнители** | **Регламент** | **Записи** |
| 1234567891011нетданетданетда | **1 Систематизация и анализ системы документации СМК** | Отдел маркетинга | Отдел маркетинга | п.6.3 настоящего документа | Контрольные перечни документов СМК |
| **2 Определение потребности.** Имеется потребность в документе? |
| **2 Планирование** разработки (актуализации) документа, присвоение идентификационного кода | Планы-графики разработки документов |
| **3 Разработка:*** разработка (актуализация) в соответствии с внешними нормативными требованиями и ДП-01;
* проверка на адекватность;
* согласование;
* коррекция;
* согласование;
* утверждение;
* учёт;
* хранение оригинала/контрольного экземпляра документа
 | Отдел маркетинга | Отдел маркетинга | п. 6.4 - 6.9 настоящего документа | Записи в Листах регистрации изменений, Контрольном перечне документов  |
|
| **4 Тиражирование:*** учёт копий;
* рассылка копий документа и изменений к нему пользователям.
 | р.6.7 настоящего документа | Записи в Журнале учета рассылки и изъятия из обращения документов |
| **5 Получение:*** учёт копий документа;
* тиражирование;
* учёт;
* хранение вторичных копий документа.
 | Руководители ЗСП | Специалист ЗСП | р.6.7 настоящего документа |
| **6 Ознакомление с документом:*** инструктаж, обучение (тренинг);
* обеспечение сохранности
 | Руководители ЗСП | Руководители ЗСП | Записи в Листах ознакомления |
| **7 Работа по документу** | ЗСП |
| **8 Авторский надзор за документами – проверка актуальности** | СП - разработчик, Отдел маркетинга | СП - разработчик, Отдел маркетинга | р. 6.8. настоящего документа | Отметка «Пересмотрен» на документе, записи в листе регистрации изменений, новая редакция документа |
| 9 Документ необходимо аннулировать? |  |
| 10 Изъятие и архивирование (уничтожение) устаревшего документа и его копий, кроме тех, которые оставляются для информационных целей. Замена изношенных копий документа. | Отдел маркетинга, руководители ЗСП | р. 6.9, 6.10 настоящего документа | Отметка «Аннулирован» на документеЭлектронная папка «Аннулированные документы. Для справок» |
| 11 Имеются предложения по актуализации документа? | р.6.8  |  |

**Приложение 2**

Форма «Контрольный перечень документов»

**Контрольный перечень (наименование группы документов)**

 **(наименование организации)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Идентификационное обозначение документа** | **Наименование документа** | **Номер издания**  | **Дата введения** | **Срок пересмотра** | **Примечание**(сведения об изменении, отмене или др.) |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение 3**

Форма «Журнал учета рассылки и изъятия из обращения документов»

**Журнал учета рассылки и изъятия из обращения документов**

**(наименование вида документов)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Идентификационное обозначение документа** | **Наименование рассылаемого документа** | **№ копии** | **Наименование подразделения** | **Получатель** | **Изъятие из обращения** |
| **Фамилия** | **Дата** | **Подпись** | **Фамилия** | **Дата** | **Подпись** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.О.Ф

 (подпись)

**Приложение 4**

Форма «Перечень законодательных и иных

нормативных документов»

**Утверждаю**

**(Наименование должности)**

**(наименование организации)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.Фамилия**

(подпись)

**от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.**

**Перечень законодательных и иных нормативных документов** **(наименование подразделения/филиала/компании)**

|  |  |
| --- | --- |
| **ВнНД компании / Филиала по состоянию на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **Утверждение** |
| **Тип** | **Вид** **(НПА/ НТД)** | **Номер** | **Наименование** | **Дата** **послед. изм. /доп.** | **Способ** **утверждения (референдум, приказ, постановление и т. д)** | **Орган утверждения** **(гос. орган)** | **№ документа** | **Дата утверждения** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## Лист регистрации изменений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер изменения** | **Номера страниц** | **Всего листов в документе** | **Номера разделов, к которым относятся изменения** | **Описание изменений** | **Отметка о внесении изменений** |
| **Ф.И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Лист ознакомления**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п / п** | **Ф. И.О.** | **Должность** | **Дата** | **Подпись** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |