

---

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

---



СТАНДАРТ  
ОРГАНИЗАЦИИ

СТО СК  
02069024. 023 —  
2012

---



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

*В.П. Ковалевский*

« 28 »

2012 г.

Система качества

## УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

Единый порядок управления документами  
системы качества

Оренбург  
2012

## **Предисловие**

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения стандартов организаций – ГОСТ Р 1.4 – 2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения», СТО 02069024.001 – 2007 «Стандарт организации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения»

### **Сведения о стандарте**

1 РАЗРАБОТАН отделом качества образования и обеспечения перехода на уровневое высшее образование федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет»

2 ПРИНЯТ решением Ученого совета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» от 28 декабря 2012 г., протокол № 15

### **3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ**

## Содержание

1	Область применения.....	1
2	Нормативные ссылки.....	1
3	Термины и определения.....	1
4	Описание стандарта организации.....	2
4.1	Документы системы качества .....	2
4.2	Стадии управления документами СК.....	3
4.3	Оформление документов СК.....	4
4.3.1	Реквизиты документов СК.....	5
4.3.2	Требования к содержанию документов СК.....	5
4.4	Описание процессов.....	6
4.4.1	Идентификация процесса .....	6
4.4.2	Описание процесса .....	6
4.4.3	Графическое описание алгоритмов.....	7
4.5	Управление внутренними документами СК.....	7
4.6	Управление внешними документами .....	7
5	Ответственность и полномочия.....	8
Приложение А (обязательное) Стадии управления и матрица распределе-		
	ния ответственности и полномочий при управлении доку-	
	ментами СК.....	10
Приложение Б (рекомендуемое) Форма «Алгоритм документа».....		11

---

**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ**

---

Система качества

**УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА**Единый порядок управления документами системы качества

---

Дата введения – 2013.02.04

**1 Область применения**

Настоящий стандарт организации (далее – стандарт) устанавливает единые формы, правила обозначения, оформления, разработки, проверки, актуализации, утверждения, учета, хранения и рассылки документов системы качества образования (далее – СК), принятых в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» (далее – ОГУ).

Требования стандарта обязательны для всех подразделений, должностных лиц и работников ОГУ, задействованных в СК.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008 Системы менеджмента качества. Требования

СТО СК 02069024.020 – 2012 Система качества. Внутривузовская система качества образования. Требования к структуре и содержанию

СТО СК 02069024. 022 – 2012 Система качества. Руководство по качеству. Описание системы качества

СТО СК 02069024.028 – 2012 Система качества. Альбом информационных карт процессов системы качества. Информация об основных атрибутах процессов системы качества

Инструкция по делопроизводству

**3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008, Перечню ключевых понятий и терминов для терминологического словаря по обеспечению качества высшего образования Российской Федерации, разра-

ботанного в соответствии с обязательствами Российской стороны по Болонскому процессу (далее – Перечень ключевых понятий и терминов).

**3.1 документ:** Информация и соответствующий носитель. Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим компьютерным диском, фотографией или эталонным образцом или комбинацией из них (ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008).

**3.2 информационная карта процесса:** Документ, содержащий информацию об основных атрибутах процесса, а именно о входах и выходах процесса, включая цели, измерения и анализ процесса, мероприятия для достижения целей, взаимодействия процесса, ресурсы, документы управления процессом (Перечень ключевых понятий и терминов).

**3.3 процедура:** Установленный способ осуществления деятельности или процесса (ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008).

**3.4 руководство по качеству:** Документ, определяющий систему менеджмента качества организации (ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008).

## 4 Описание стандарта

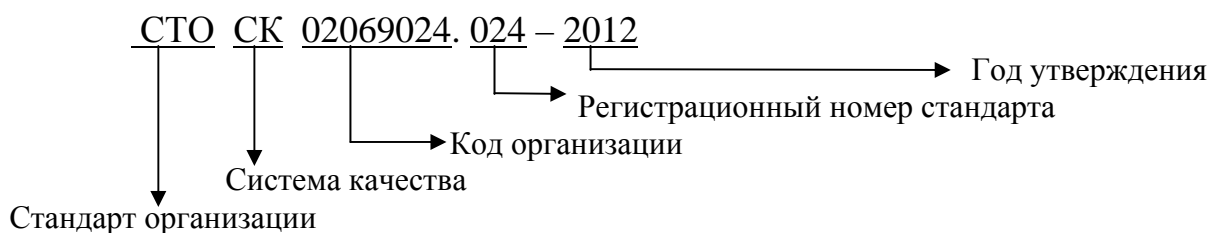
### 4.1 Документы системы качества

В качестве документов, относящихся непосредственно к СК, поддерживающих выполнение требований СТО СК 02069024.020 – 2012, определены следующие виды документов:

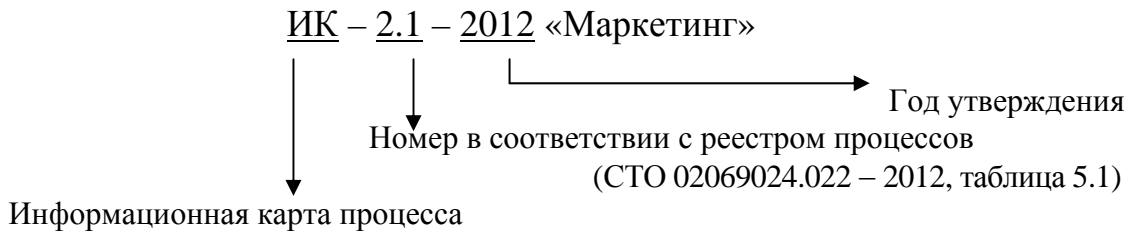
- руководство по качеству (СТО СК 02069024. 022 – 2012);
- стандарты;
- информационные карты процессов (ИК);
- положения о структурных подразделениях (ПСП);
- рабочие инструкции (РИ);
- методические инструкции (МИ);
- должностные инструкции (ДИ);
- формы (Ф).

Обозначение и идентификация документов СК выполняется в соответствии с требованиями СТО 02069024.001 – 2007 и положениями настоящего стандарта:

1 Стандарт.



## 2 Информационная карта процесса.



Положения о структурных подразделениях, методические инструкции, должностные инструкции, различные формы составляются по образцам, представленным на сайте ОГУ в разделе «Делопроизводство» (<http://www.osu.ru/doc/381>), и образцам заполнения в инструкции по делопроизводству.

Такие документы СК, как формы, предназначены, в первую очередь, для обозначения тех носителей информации, которые участвуют во взаимосвязи процессов.

В составе документов СК ОГУ различаются:

- организационно-распорядительные документы – регламентирующие деятельность структурных подразделений, работников ОГУ в области качества образования;
- учебно-методические документы – регламентирующие процессы гарантии качества образовательной деятельности.

К учебно-методическим документам относятся: основные образовательные программы по направлениям подготовки/специальностям, учебные планы и рабочие программы дисциплин, методические инструкции/рекомендации по применению технологий обучения и оценки знаний студентов, учебно-методические комплексы дисциплин и т.п.

### 4.2 Стадии управления документами СК

Стадии управления документами СК установлены в матрице ответственности, представленной в приложении А.

Управление документами вида «Форма» обеспечивается их разработчиками.

Обобщенная схема управления документами СК представлена на рисунке 4.1.

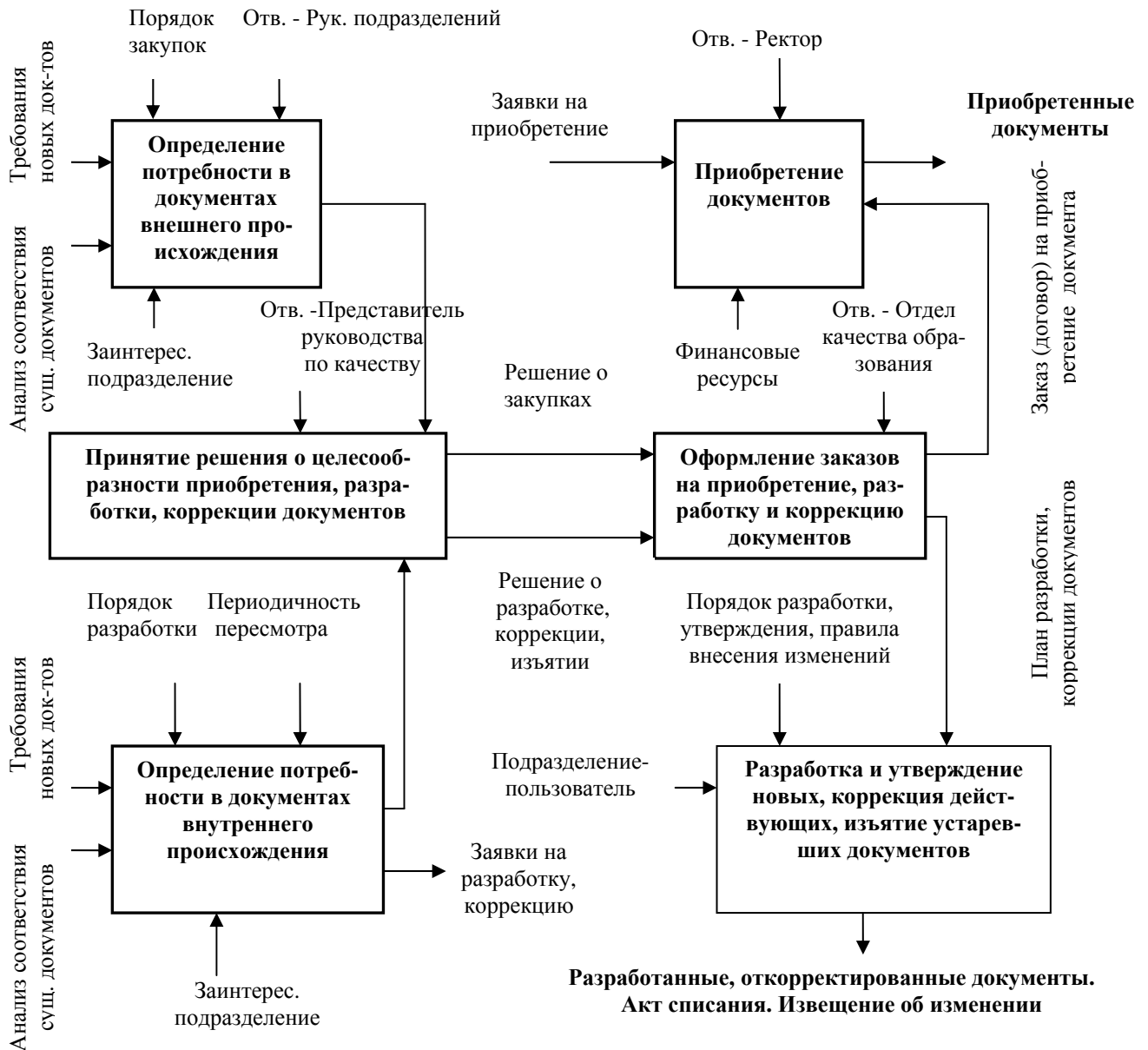


Рисунок 4.1 – Обобщенная схема управления документами СК

### 4.3 Оформление документов СК

Для оформления документов определены принципы, благодаря использованию которых достигается их однозначная идентификация и восстанавливаемость, а также обеспечивается проверка на адекватность и утверждение до ввода в действие (СТО СК 02069024. 020 – 2012, раздел 7).

Оформление документа СК включает в себя:

- заполнение колонтитулов документа;
- разработка текста документа;
- графическое описание документа (при необходимости, см. п. 4.4.3).

### 4.3.1 Реквизиты документов СК

Документы СК оформляются в соответствии со своими электронными шаблонами университета, которые представлены в разделе «Официальные документы», и в соответствии с требованиями СТО 02069024.001 – 2007.

Классификацию документа СК, порядковый номер документа устанавливает представитель руководства по качеству или начальник отдела качества образования и обеспечения перехода на уровневое высшее образование (далее – отдел качества образования).

### 4.3.2 Требования к содержанию документов СК

Документы СК вида «Стандарт» содержат следующие разделы:

- ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ;
- ОПИСАНИЕ;
- ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ;
- НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ;
- ПРИЛОЖЕНИЯ.

В разделе «ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ» определяется цель регламентированной деятельности и основные задачи, решение которых обеспечивает достижение цели, устанавливается область применения объекта документирования/формализации, указанного в наименовании данного документа.

В разделе «ОПИСАНИЕ» дается описание к объекту документирования/формализации. В зависимости от специфики объекта требования могут излагаться в одном или нескольких разделах.

В разделе «ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ» распределяются ответственность и полномочия работников ОГУ по отношению к данному объекту документирования/формализации, при этом подразумевается, что для реализации ответственности при выполнении какой-либо функции работник наделяется соответствующими полномочиями, которые могут быть подробно определены в других документах (например, в должностных инструкциях).

В разделе «НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ» перечисляются те документы, которые необходимы при введении в действие данного документа.

В разделе «ПРИЛОЖЕНИЯ» перечисляются приложения к документу в виде таблиц, шаблонов, схем, матриц, рисунков, форм документов, алгоритмов и т.п. (приложение Б).

В документах вида информационная карта (ИК), должностная инструкция (ДИ), положение о структурном подразделении (ПСП), формы (Ф) наличие указанных выше разделов не является обязательным требованием.

В содержании ДИ должны быть указаны (<http://www.osu.ru/doc/169>):

- общие положения (порядок назначения и освобождения от должности, порядок замещения на время отсутствия);
- квалификационные требования;
- основные задачи;
- обязанности;



- полномочия;
- ответственность.

В содержании ПСП должны быть указаны:

- общие положения (руководство подразделением, порядок назначения и освобождения от должности руководителя подразделения, документы для управления деятельностью подразделения, структура подразделения);
- основные задачи, процессы в подразделении;
- взаимодействие с другими подразделениями;
- должностные полномочия руководителя подразделения;
- должностная ответственность руководителя подразделения;
- должностные обязанности руководителя подразделения.

**Примечание** – При таком варианте отдельную должностную инструкцию руководителя не выпускают.

Содержание и вид документа типа «Форма» определяется разработчиком данного документа и зависит от цели использования документа данного вида.

## **4.4 Описание процессов**

### **4.4.1 Идентификация процесса**

Идентификация процесса включает следующее:

- функциональное назначение процесса;
- ответственный за процесс, обеспечивающий его менеджмент;
- входы, выходы процесса и требования к ним;
- этапы выполнения процесса;
- ресурсы процесса;
- управляющая документация и используемые записи;
- цели процесса;
- измеряемые показатели, характеризующие достижение целей;
- методы измерений и анализа показателей;
- методы мониторинга процесса;
- мероприятия по улучшению;
- мероприятия по устранению выявленных несоответствий.

### **4.4.2 Описание процесса**

Описание выполняется на бланке шаблона «Информационная карта процесса» с помощью текстового редактора Microsoft Word. Этот документ используется с целью (СТО СК 02069024.028 – 2012):

- формализованного описания основных атрибутов процесса;
- организации системы планирования и мониторинга показателей и характеристик качества процесса;
- планирования корректирующих и предупреждающих мероприятий, а также мероприятий по улучшению.

### **4.4.3 Графическое описание алгоритмов**

Графическое описание алгоритмов процессов или других документов СК (при необходимости) выполняется по форме «Алгоритм документа» (приложение Б) с помощью Microsoft Visio или с использованием автофигур из раздела «Блок-схемы Microsoft Word».

### **4.5 Управление внутренними документами СК**

При разработке документов СК используются электронные шаблоны.

Вновь создаваемый документ анализируется разработчиком на адекватность описываемой деятельности и на соответствие требованиям нормативной документации, в том числе ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008.

После подписи разработчиком создаваемый документ передается на проверку и согласование представителю руководства по качеству и на утверждение ректору. Утвержденный документ получает статус «контрольный».

Для рассылки нового документа с контрольного снимаются копии и распространяются согласно ведомости рассылки. Устаревшие и заменяемые документы изымаются и уничтожаются. Контрольные экземпляры устаревших и заменяемых документов помечаются «Отменен» и хранятся в отделе качества образования.

При необходимости внесения изменений в действующие документы документ проходит те же стадии, что и при разработке. На измененном документе указывается новая версия, контрольный экземпляр заменяется новым. На изъятом контрольном экземпляре ставится отметка «Отменен», и он перемещается в архив.

Документы заменяются согласно ведомости рассылки. Заменяемые документы (листы) изымаются в подразделениях и уничтожаются.

Все документы в электронном виде хранятся в отделе качества образования.

### **4.6 Управление внешними документами**

Управление внешними документами применительно к качеству образования осуществляется отделом документационного обеспечения и контроля исполнения документов.

Внешние документы (национальные стандарты, федеральные законы, постановления правительства РФ и т.п.) проходят проверку на адекватность при планировании работ, в которых они будут использоваться. В случае наличия изменений новые документы или исправления заказываются в уполномоченных организациях.

Контрольные экземпляры внешних документов хранятся у представителя руководства по качеству и в отделе качества образования. Копии документов передаются в подразделения по мере необходимости – по заявкам руководителей подразделений. Устаревшие и замененные документы изымаются и унич-

тожаются. Рассылка и изменения внешних документов регистрируются в журнале внешних документов.

## 5 Ответственность и полномочия

Распределение полномочий подразделений и должностных лиц по управлению документацией приведено в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Распределение полномочий по управлению документами СК

Подразделение, должностное лицо	Ответственность и полномочия
1	2
<b>Отдел качества образования</b>	Ответственен за: <ul style="list-style-type: none"> <li>– актуализацию всех документов СК;</li> <li>– проверку документов на соответствие требованиям стандартов в области качества;</li> <li>– рассылку актуальных и изъятие старых документов СК, подтверждение через акты сдачи-приемки;</li> <li>– архивирование документов СК.</li> </ul>
<b>Представитель руководства по качеству</b>	Ответственен за: <ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии необходимых для СК документов;</li> <li>– подготовку и представление ректору отчёта о функционировании СК с оценкой ее результативности и достижения установленных целей ОГУ в области качества и необходимости ее улучшения.</li> </ul> Отчёт содержит следующую информацию: <ul style="list-style-type: none"> <li>– об анализе выполнения поставленных целей в рамках сформулированной политики;</li> <li>– о внутренних аудитах СК;</li> <li>– данные о результатах образовательной деятельности и выпускниках ОГУ, а также данные о результативности и эффективности процессов СК ОГУ;</li> <li>– о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а так же корректирующим и предупреждающим действиям;</li> <li>– об эффективности действий по ранее принятым решениям;</li> <li>– предложения по внесению изменений в СК.</li> </ul> Отчет представляется ректору, доводится до сведения сотрудников, студентов и иных заинтересованных сторон. Отчет обсуждается и утверждается в соответствии с установленным в ОГУ порядком.

Продолжение таблицы 5.1

1	2
<b>Уполномоченные по качеству</b>	Участвуют в разработке документов СК, проведении внутренних аудитов СК и самооценки, обработке полученных данных, формировании и реализации планов корректирующих и предупреждающих действий. Предоставляют отчёты о проделанной работе представителю руководства по качеству или в отдел качества образования.
<b>Руководители структурных подразделений</b>	Каждый руководитель ответственен за: – адаптацию существующих документов СК изменяющимся требованиям совместно с отделом качества образования и уполномоченными по качеству; – разработку новых документов СК для своей области деятельности совместно с уполномоченными по качеству; – внесение изменений в документы СК и рассылку актуализированных в пределах своей области ответственности; – изъятие старых документов; – возвращение старых документов; – информирование и соответствующее обучение всего персонала, к которому относятся изменения.
<b>Руководители процессов</b>	Должны документально оформить требования к входам и выходам процесса, разрабатывать и вносить изменения в управляющие документы процесса, следить за ходом деятельности в рамках процесса, вести сбор данных о процессе и осуществлять их анализ.
<b>Все сотрудники</b>	Все сотрудники ответственны применять исключительно актуализированные документы СК.

## Приложение А (обязательное)

### Стадии управления и матрица распределения ответственности и полномочий при управлении документами СК

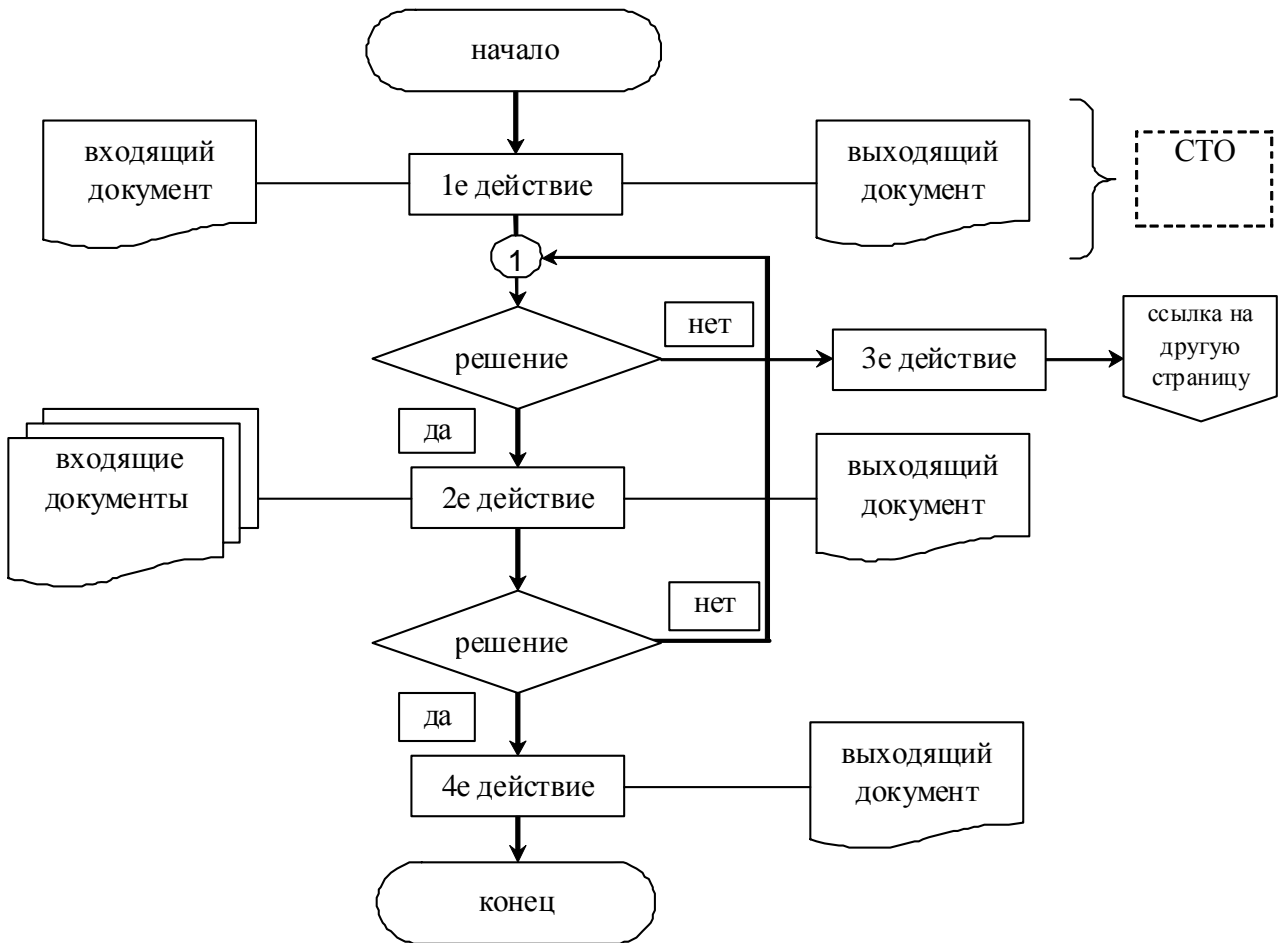
Стадии управления	Документы СК						
	Стандарты	ПСП	ИК	Инструкции			Ф
				МИ	РИ	ДИ	
1 Определение потребности в документе	Представитель руководства по качеству	Представитель руководства по качеству	Руководитель структурного подразделения	Начальник отдела качества образования			Руководитель процесса
2 Планирование разработки	Начальник учебно-методического управления	Руководитель направления деятельности (проректор)	Ведущий специалист отдела качества образования	Ведущий специалист отдела качества образования			Уполномоченный по качеству
3 Разработка, оформление	Ведущий специалист отдела качества образования	Руководитель структурного подразделения	Руководитель процесса	Уполномоченный по качеству			Ведущий специалист отдела качества образования
4 Проверка	Начальник юридического отдела	Начальник юридического отдела	Ведущий специалист отдела качества образования	Начальник отдела качества образования			Начальник отдела качества образования
5 Утверждение, ввод в действие	Ректор	Ректор	Руководитель направления деятельности (проректор)	Руководитель структурного подразделения			Руководитель направления деятельности (проректор)
6 Регистрация, учет	Отдел стандартизации	Общий отдел	Начальник отдела качества образования	Общий отдел			Общий отдел
7 Хранение	Отдел стандартизации, отдел качества образования	Структурное подразделение	Структурное подразделение	Структурное подразделение			Структурное подразделение
8 Анализ, актуализация, коррекция	Ведущий специалист отдела качества образования	Руководитель структурного подразделения	Руководитель процесса	Уполномоченный по качеству			Начальник отдела качества образования
9 Отмена	Ректор	Ректор	Руководитель направления деятельности (проректор)	Руководитель структурного подразделения			Руководитель направления деятельности (проректор)
10 Архивирование	Отдел стандартизации. Отдел качества образования	Структурное подразделение	Отдел качества образования. Структурное подразделение	Структурное подразделение			Структурное подразделение

Примечание – ППС - положение о структурном подразделении; ИК – информационная карта процесса; МИ – методическая инструкция; РИ – рабочая инструкция; ДИ – должностная инструкция; Ф – форма.

## Приложение Б (рекомендуемое)

### Форма «Алгоритм документа»

#### Пример оформления алгоритма документа



УДК 006. 037: 378.091.014.6

ОКС 03.120.10

Ключевые слова: документы системы качества, стадии управления, оформление, реквизиты, требования к содержанию, управление внутренними и внешними документами, ответственность и полномочия

Руководитель разработки:

Начальник учебно-методического  
управления

Г.В. Карпова

Исполнитель:

Ведущий специалист  
отдела качества образования и обеспечения  
перехода на уровневое высшее образование

А.В. Пыхтин

Ведущий инженер отдела  
стандартизации

Л.Н. Блинова

СОГЛАСОВАНО:

Проректор  
по учебной работе

А.Д. Проскурин

Проректор  
по научной работе

С.Н. Летута

Проректор  
по учебно-методической работе

Т.П. Петухова

Проректор  
по информатизации и безопасности

В.В. Быковский

Проректор  
по социальной и воспитательной работе

Т.А. Носова

Проректор  
по административно-хозяйственной работе и  
капитальному строительству

В.П. Колганов

Начальник  
юридического отдела

Н.В. Гниломедова