



СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система менеджмента качества
УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ. ПРАВИЛА
СОСТАВЛЕНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ,
УТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ИНСТРУКЦИИ

СТО 4.2.3-3
Второе издание

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор


И.В. Макурин
«19» марта 2015 г.

УТВЕРЖДАЮ

Ректор университета


Э.А. Дмитриев
«20» марта 2015 г.



Комсомольск-на-Амуре
2015

	Система менеджмента качества СТО 4.2.3–3 Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения рабочей инструкции	с. 2 из 12
---	---	------------

Содержание

1 Назначения и область применения	3
1.1 Общие положения	3
1.2 Назначение	3
1.3 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Термины, определения, сокращения	3
3.1 Термины и определения	3
3.2 Сокращения	4
4 Ответственность	4
5 Разработка, применение, хранение	4
5.1 Общие положения	4
5.2 Разработка РИ	5
5.3 Применение РИ	6
5.4 Хранение РИ	6
6 Структура рабочей инструкции	6
6.1 Структура РИ	6
6.2 Раздел «Общие положения»	6
6.3 Раздел «Нормативные ссылки, термины, определения, сокращения»	6
6.4 Раздел «Ответственность»	7
6.5 Раздел «Описание действий»	7
6.6 Приложения РИ	9
7 Оформление рабочей инструкции	10
8 Разработчики	11
Лист регистрации изменений	12

	Система менеджмента качества СТО 4.2.3–3 Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения рабочей инструкции	с. 3 из 12
---	---	------------

1 Назначение и область применения

1.1 Общие положения

Настоящий документ описывает структуру и состав рабочей инструкции, правила ее составления, оформления, утверждения и порядок внесения изменений.

1.2 Назначение

Целью разработки данного стандарта является регламентация работ по разработке, оформлению и утверждению рабочих инструкций университета.

1.3 Область применения

Требования настоящего стандарта предназначены для всех структурных подразделений ФГБОУ ВО «КНАГУ», разрабатывающих и использующих рабочие инструкции. (Изм. № 1, 2)

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. (Изм. № 2)

ГОСТ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. (Изм. № 2)

ДП 4.2.3/4.2.4 Управление документацией и записями.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения:

Владелец процесса – должностное лицо, которое имеет в своем распоряжении персонал, инфраструктуру, программное и аппаратное обеспечение, информацию о процессе, управляет ходом бизнес-процесса и несет ответственность за результаты и эффективность бизнес-процесса.

Документ - бумажный носитель информации или часть информационной системы (программы), посредством которой осуществляется ввод данных.

Запись - документ, излагающий полученные результаты деятельности или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности.

Иницирующее событие - условия необходимые для выполнения процесса (работы) или повлекшие за собой необходимость выполнения действий (работ).

Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

	Система менеджмента качества СТО 4.2.3–3 Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения рабочей инструкции	с. 4 из 12
---	---	------------

Матрица ответственности - строки представлены субъектами управления (должностными лицами и подразделениями), а столбцы - бизнес-процессами деятельности.

Модель – графическое, табличное, текстовое, символьное описание бизнес-процесса либо их взаимосвязанная совокупность.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Операция – часть бизнес-процесса.

Работа – конкретное действие, выполняемое в рамках одного процесса и одной функции.

Рабочая инструкция – это инструкция, которая определяет действия исполнителей на рабочих местах. В ней указывается кто, когда, где и как выполняет свою работу, и каким образом это документируется.

Регламент – документ, описывающий последовательность операций, ответственность, порядок взаимодействия исполнителей.

Ресурсы – информация, финансы, материалы, персонал, оборудование, инфраструктура, среда, программное обеспечение, необходимые для выполнения бизнес-процесса.

DFD (Data Flow Diagram) - диаграмма потоков данных. Описывает движения информационных объектов.

IDEFO - нотация функционального моделирования систем. Основные компоненты: процесс (блок), потоки (стрелки) входа, выхода, управления и механизма.

3.2 Сокращения

БП – бизнес процесс;

ДП – документированная процедура;

РИ – рабочая инструкция;

СТО – стандарт организации;

ОМК – отдел менеджмента качества.

4 Ответственность

Ответственность за выполнение настоящего стандарта несут руководитель структурного подразделения, в рамках которого разрабатывается РИ, владелец процесса и сотрудники ОМК. (Изм. № 2)

5 Разработка, применение, хранение

5.1 Общие положения

5.1.1 Рабочие инструкции разрабатываются при необходимости регламентации какого-либо вида деятельности. РИ устанавливает кто, когда и где выполняет операции, необходимые для реализации отдельных действий и/или операций.

	Система менеджмента качества СТО 4.2.3–3 Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения рабочей инструкции	с. 5 из 12
---	---	------------

5.1.2 РИ предназначена для решения следующих задач:

- а) спецификация границ отдельных работ;
- б) спецификация ресурсов, необходимых для выполнения отдельных работ;
- в) описание технологии выполнения работ;
- г) определение сотрудников, ответственных за выполнение каждой работы (матрица ответственности).

5.1.3 Основным требованием к тексту РИ является полнота определения задач и четкая последовательность выполнения отдельных работ и операций.

5.1.4 При разработке РИ следует опираться на положение о структурном подразделении. В положении о подразделении указывается перечень основных задач и функций, стоящих перед подразделением, а также перечень работ, выполняемых на регулярной основе. Руководителем подразделения и его сотрудниками, определяется перечень рабочих инструкций необходимых для повышения качества деятельности подразделения.

5.1.5 РИ разрабатывается вновь (или пересматривается) при изменении структуры университета, образования новых структурных подразделений, при появлении новых видов деятельности, при перераспределении зон ответственности университета.

5.2 Разработка рабочей инструкции

5.2.1 Порядок разработки РИ:

- а) предварительный проект;
- б) согласование предварительного проекта;
- в) решение о доработке проекта;
- г) окончательный проект;
- д) согласование окончательного проекта;
- е) решение о доработке окончательного проекта;
- ж) утверждение РИ.

Пункты **в, г, д, е** при необходимости могут отсутствовать.

5.2.2 Рабочая инструкция разрабатывается руководителем или сотрудником структурного подразделения, в рамках которого выполняется работа, описываемая в РИ, а также при участии сотрудников ОМК.

5.2.3 При разработке РИ могут быть использованы следующие документы: Устав университета, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, инструктивные письма, приказы внешнего и внутреннего происхождения, рекомендации и т.п. При разработке РИ неопределимым является опыт сотрудников университета.

5.2.4 Текст рабочей инструкции подписывается ответственным за разработку и согласовывается с руководителем структурного подразделения, а также владельцем процесса, частью которого является описываемая

	Система менеджмента качества СТО 4.2.3–3 Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения рабочей инструкции	с. 6 из 12
---	---	------------

в РИ деятельность/работа. (Изм. № 2)

5.2.5 Утверждает РИ ректор университета, согласовывает – представитель руководства по качеству, владелец процесса, в рамках которого выполняется описываемая работа, начальник правового управления.

Введение в действие РИ осуществляется на основе приказа ректора по университету. Проект приказа подлежит согласованию с представителем руководства по качеству и начальником правового управления. (Изм. № 2)

5.2.6 Изменения вносятся в РИ только на основании докладной записки владельца соответствующего процесса. (Изм. № 2)

5.2.7 Сотрудника каждого структурного подразделения знакомят с перечнем РИ на его рабочем месте.

5.3 Применение рабочей инструкции

РИ служит документом, регламентирующим выполнение отдельных видов деятельности и/или работ. Она может быть использована для обучения нового персонала подразделения.

5.4 Хранение рабочей инструкции

5.4.1 РИ хранится в структурном подразделении, в папке по номенклатуре дел.

5.4.2 Электронная версия РИ хранится в соответствующем номенклатурном файле корпоративной информационной системы.

6 Структура и состав рабочей инструкции

6.1 Рабочая инструкция включает в себя следующие разделы:

- 1 Общие положения
- 2 Нормативные ссылки,
- 3 Термины, определения, сокращения
- 4 Ответственность
- 5 Описание действий
- 6 Разработчики
- 7 Лист регистрации изменений

РИ может содержать ссылки на рабочие, методические инструкции и другие документы. (Изм. № 2)

6.2 Раздел «Общие положения»

6.2.1 **Назначение РИ.** В данном разделе должны быть определены требования, которые регламентируются данной инструкцией (например, требования по внесению изменений в учебный план специальности с указанием временных и прочих ограничений).

6.2.2 **Сфера действия.** В данном разделе РИ указываются службы и подразделения предприятия, в которых она применяется.

6.2.3 **Область применения.** Указываются должностные лица,

	Система менеджмента качества СТО 4.2.3–3 Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения рабочей инструкции	с. 7 из 12
---	---	------------

которые обязаны знать и использовать данный документ.

6.3 Раздел «Нормативные ссылки» (Изм. № 2)

6.3.1 Нормативные ссылки. Указываются стандарты и другие нормативно-распорядительные документы, на которые есть ссылки в тексте РИ. Должны указываться реально используемые документы. Ссылки на нормативные документы внешнего и внутреннего происхождения делаются отдельно.

6.3.1.1 Рекомендуется сортировать нормативные документы внешнего происхождения по мере убывания важности: законы, постановления, стандарты, отраслевые стандарты, нормативные акты, и др.

6.3.1.2 Внутренние нормативные документы рекомендуется сортировать в хронологическом порядке.

6.3.2 Термины, определения. Перечень терминов и соответствующих им определений может быть представлен списком или в виде таблицы. Рекомендуется сортировать термины по алфавиту.

6.3.2.1 Указываются важнейшие термины, используемые при выполнении РИ. Не следует приводить в списке терминов общеизвестные термины.

6.3.2.2 Определения должны соответствовать (не противоречить) действующему законодательству и используемым стандартам. В качестве источников определений могут быть взяты: действующие законодательные акты, стандарты, словари, энциклопедии.

6.3.3 Сокращения. Списком или в табличном виде приводятся сокращения, используемые в тексте РИ.

6.4 Раздел «Ответственность»

В данном разделе устанавливаются должностные лица, ответственные за использование данной РИ.

6.5 Раздел «Описание действий»

6.5.1 Данный раздел устанавливает:

- а) требования к действиям и их исполнителям;
- б) порядок выполнения действий;
- в) порядок взаимодействия исполнителей;
- г) ответственность исполнителей;
- д) ресурсы (оборудование, материалы, оснастка и т.п.), и документация, необходимые для выполнений действий, регламентируемых РИ;
- е) документацию, необходимую для выполнения деятельности, регламентируемой РИ.

6.5.2 Требования к действиям и их исполнителям

6.5.2.1 Требования к действиям описывают, в первую очередь, иницирующие события, условия необходимые для выполнения процесса или повлекшие за собой необходимость выполнения действий, описываемых в

	Система менеджмента качества СТО 4.2.3–3 Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения рабочей инструкции	с. 8 из 12
---	---	------------

РИ. Иницирующих событий может быть несколько.

Например: Для разработки рабочей программы по дисциплине иницирующим событием может являться:

- а) введение в учебный план новой дисциплины;
- б) изменение содержания предмета;
- в) изменение количества часов и форм занятий.

6.5.2.2 К исполнителям предъявляются квалификационные, профессиональные или должностные требования.

Например: Разработку рабочей программы может осуществлять профессор, доцент или старший преподаватель кафедры.

6.5.3 Порядок выполнения действий

6.5.3.1 Порядок выполнения действий может описываться с помощью различных средств: таблиц, блок-схем, матричной структуры, SADT или DFD моделей.

6.5.3.2 Таблица должна содержать информацию, достаточную для четкого выполнения операций и в то же время не содержать избыточной информации. Она может содержать следующие столбцы:

- а) наименование работы;
- б) ответственное лицо за выполнение работы;
- в) сроки выполнения работ;
- г) исходная информация и/или документация необходимая для выполнения конкретной работы;
- д) полученная в результате выполнения работы информация и/или документ и т.п.

6.5.3.3 Блок-схема может быть дополнена различной информацией, например, наименованием должностных лиц, выполняющих отдельные операции; сроками проведения работ и т.п. На рисунке 1 представлен пример расширенной блок-схемы.

6.5.3.4 Матричная структура представляет собой таблицу, в столбцах которой указываются должностные лица или структурные подразделения, принимающие участие в работах, описываемых РИ. Отдельные операции изображаются в виде отдельных блоков, их последовательность определяет порядок выполнения работы. Пример матричной структуры в общем виде представлен на рисунке 2.

6.5.4 Порядок взаимодействия исполнителей и ответственность исполнителей

6.5.4.1 Порядок взаимодействия исполнителей и ответственность исполнителей можно описать отдельными разделами. Представление информации возможно в текстовом или табличном виде.

6.5.4.2 Можно описать совместно данные разделы в виде матрицы ответственности, в которой в строках указываются отдельные операции, в



столбцах - должностные лица, участвующие в их выполнении. Ячейки матрицы заполняются следующим образом:

О – ответственный, отвечает за проведение и конечный результат работы;

И – непосредственный исполнитель;

С – согласование, визирование возможного решения задачи;

Ф – информирование, получение информации в результате решения задачи или выдача информации.

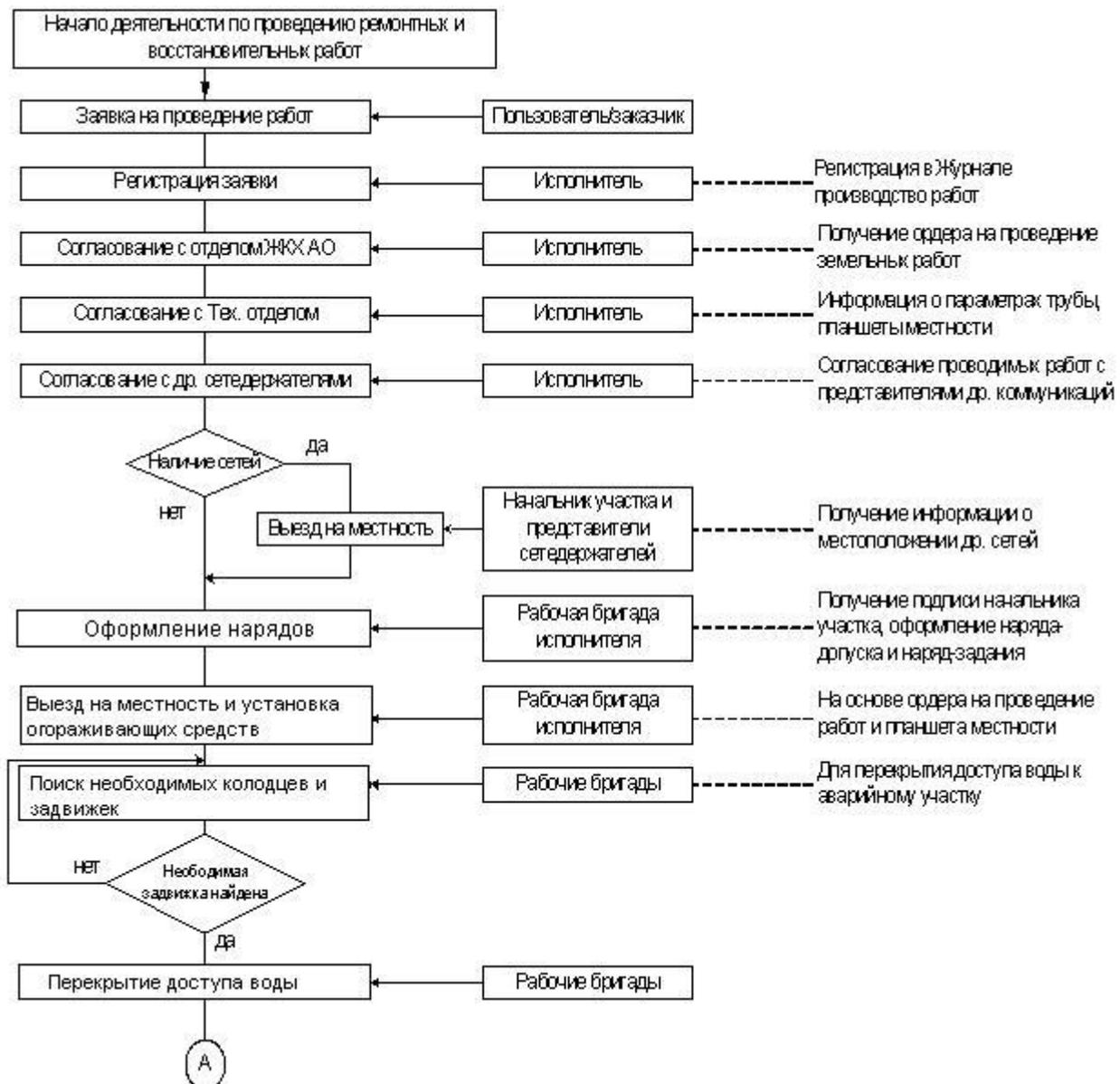


Рисунок 1 – Пример расширенной блок-схемы



Рисунок 2 – Общий вид матричной структуры описания работы

6.5.5 Если для выполнения работы необходимы ресурсы (оборудование, материалы, комплектующие и т.п.), то они указываются для отдельных операций или их групп. Оформление возможно в табличном виде.

6.5.6 Отдельным разделом перечисляется документация, необходимая для выполнения деятельности, регламентируемой РИ.

6.6 Приложения РИ

В приложениях указываются все формы документов, которые устанавливаются при исполнении данной инструкции. В тексте РИ на все приложения должны быть даны ссылки.

7 Оформление рабочей инструкции

7.1 В колонтитулах документа указывается его полное название и идентификационный номер в соответствии с ДП 4.2.3/4.2.4 «Управление документацией и записями».

7.2 РИ включает в себя:

- а) титульный лист;
- б) текст;
- в) приложения;
- г) лист регистрации изменений.

7.3 Титульный лист.

7.3.1 Титульный лист должен содержать:

а) идентификационный номер данной РИ. Идентификационный номер выбирается с учетом п. 5.3 ДП 4.2.3/4.2.4.

	Система менеджмента качества СТО 4.2.3–3 Управление документацией. Правила составления, оформления, утверждения рабочей инструкции	с. 11 из 12
---	---	-------------

Вид идентификационного номера - **РИ Х.000-0000**, где используются следующие данные:

Х - буква русского алфавита, соответствующая названию процесса;
 000 - порядковый номер документа в данном процессе;
 0000 - год утверждения документа;

б) наименование Рабочей инструкции (например, «Правила разработки рабочей программы»);

в) наименование организации и структурного подразделения, для которого она предназначена (ФГБОУ ВО «КнАГУ»). **(Изм. № 2)**

7.3.2 Титульный лист содержит следующие реквизиты:

- а) наименование вида документа;
- б) наименование документа;
- в) визы согласования;
- г) гриф утверждения.

7.4 Виза согласования состоит из слова «СОГЛАСОВАНО», которое дается без кавычек, наименования должности лица, его подписи и расшифровки подписи, даты согласования.

7.5 Гриф утверждения состоит из слова «УТВЕРЖДАЮ», которое дается без кавычек, наименования должности лица, утверждающего документ, его подписи и расшифровки подписи, даты утверждения.

7.6 Заголовок к тексту должен быть согласован в падеже с наименованием документа (как и в других управленческих документах).

7.7 Текст РИ излагается от третьего лица единственного или множественного числа. Глаголы следует употреблять в изъявительном наклонении.

7.8 Текст РИ делится на разделы, пункты и подпункты. Разделы должны иметь соответствующие данному стандарту названия. Нумерация разделов, пунктов и подпунктов производится арабскими цифрами.

8 Разработчики

Данный документ разработали:

Начальник УМУ
 Ведущий специалист ОМК
 Начальник ОМК

Некрасова М.Г.
 Медведева О.И.
 Гранина Н.М.

Лист регистрации изменений

	Номер приказа, дата утверждения изменения	Количество страниц изменения	Дата получения изменения	Подпись уполномоченного по качеству
1	№ 100-О от 15.03.2016	-	15.03.2016	Короткова М.В.
2	№ 57-О от 09.02.2018	2	09.02.2018	Усова Т.И.