

## **ВИМОГИ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФУНКЦІОНУВАННЯ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ ЗАДОКУМЕНТОВАНОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ**

© О. Панько, В. Сіроклін, 2017

Національний аерокосмічний університет ім. М. С. Жуковського „Харківський авіаційний інститут”,  
Харків, Україна

Для того, щоб розробити, запровадити, підтримувати та постійно поліпшувати систему управління якістю (далі – СУЯ) відповідно до вимог стандартів ISO 9001, в компанії мають бути сформовані критерії щодо контролю задокументованої інформації СУЯ. У числі основних елементів СУЯ повинні бути створені:

- документи, в яких необхідно сформулювати основні завдання та стратегічні напрямки розвитку СУЯ, а також принципи їх досягнення (політика у сфері якості та цілі у сфері якості);
- відповідна „Політиці у сфері якості” система взаємопов’язаних і взаємодоповнюючих процесів;
- нормативні документи, що описують і регулюють процеси діяльності в рамках СУЯ.

Задокументована інформація СУЯ – це один з основних елементів функціонування СУЯ який дає змогу забезпечення доказу дотримання вимог результативності та ефективності їх впровадження. Визначаючи форми, види взаємодій і встановлюючи порядок впровадження та скасування інформації, документація забезпечує виконання таких функцій СУЯ, як прогнозування, планування, регулювання (операційна діяльність), контроль, аналіз і облік ймовірності появи невідповідностей і зниження якості продукції.

Задокументована інформація – це управлінський інструмент, вона потрібна керівникам, якщо вони особисто не контролюють виконання роботи підлеглими. Документація, як елемент управління, потрібна самим працівникам для правильної координації своєї роботи.

Довести відповідність системи управління якістю встановленим вимогам можна тоді, коли система представлена в документованому вигляді.

Основними завданнями документування є:

- опис системи управління якістю організації;
- забезпечення інформацією міжфункційних груп для кращого розуміння ними взаємозв’язків;
- інформування працівників про зобов’язання керівництва щодо якості;
- сприяння працівникам у розумінні їхньої ролі в організації, поглибленні усвідомлення ними призначеності та важливості їхньої роботи;
- забезпечення взаємного розуміння між працівниками та керівництвом;
- забезпечення основи сподівань належного виконання робіт;
- викладення того, як треба працювати для виконання встановлених вимог;
- надання об’єктивного доказу виконання встановлених вимог;
- забезпечення чіткої, ефективної схеми функціонування;
- забезпечення основи для підготування нових працівників та періодичного перепідготування штатного персоналу;
- забезпечення основи для впорядкованості та збалансованості в межах організації;
- забезпечення послідовності та узгодженості у виконанні операцій на основі задокументованих процесів;
- забезпечення основи для постійного поліпшування;
- забезпечення довіри замовників завдяки задокументованій системі;
- демонстрування зацікавленим сторонам можливостей в межах організації;
- забезпечення чіткої структури вимог до постачальників;
- забезпечення основи для здійснювання аудиту системи управління якістю;
- забезпечення основи для оцінювання результативності та постійної придатності системи управління якістю.

Класифікація документації системи управління якістю може бути побудована на основі структури процесів організації, структури впроваджуваного стандарту якості або їх комбінації.

Вимоги до документації у попередній версії стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 були сформульовані в таких пунктах: політика у сфері якості (п. 5.3); цілі у сфері якості (п. 5.4.1); настанова щодо якості (п. 4.2.2); контроль документів (п. 4.2.3); контроль протоколів (п. 4.2.4).

Так обов'язкова документації СУЯ на підприємстві (відповідно до ДСТУ ISO 9001:2009):

- політика в сфері якості;
- цілі в сфері якості;
- настанова щодо якості;
- шість обов'язкових процедур системи управління якістю;
- протоколи з якості.

Остання версія стандарту ДСТУ ISO серії 9001 відзначається зниженням рівня вимог до задокументованої інформації СУЯ у поєднанні з більшою конкретизацією процесів підготовки, ухвалення і випускання документів СУЯ. На сьогоднішній день процесами, які необхідно підтримувати в актуальному стані згідно з ДСТУ ISO 9001:2015 є:

- сфера застосування СУЯ (пункт 4.3);
- документи для забезпечення функціонування процесів СУЯ (пункт 4.4.2 а);
- політика в сфері якості (пункт 5.2);
- цілі в сфері якості (пункт 6.2).

Задокументована інформація системи управління якістю сучасної організації може бути структурована і з точки зору розподілу на зовнішні і внутрішні документи, що регламентують процес функціонування СУЯ компанії.

Внутрішні документи:

- стратегічні документи компанії (статут, концепція розвитку, політика в області якості, цілі в області якості);
- документи управління компанією і підрозділами (настанова з якості, задокументовані процедури СУЯ, карти процесів, робочі інструкції);
- оперативні документи (плани, організаційно-розпорядчі документи, договірно-правові документи).

Зовнішні документи:

- нормативно-технічні документи (стандарти, технічні регламенти),
- нормативно-правові документи (постанови уряду міністерств, закони і підзаконні акти місцевих органів влади),
- документи, що не мають нормативної сили (типові форми і записи, довідкові матеріали).

Таким чином, для забезпечення єдиного розуміння контексту організації, сфери та границь її застосування, політики та стратегічних завдань у сфері якості, чіткого розподілу відповідальності, прав і обов'язків персоналу за якістю, встановлення порядку взаємодії підрозділів і виконавців при виконанні своїх функцій за якістю та для забезпечення доказу дотримання вимог організації необхідно визначитись із:

- способом ідентифікації задокументованої інформації СУЯ та її змістом;
- формат, у якому вона буде впроваджена і в якому вигляді буде зберігатися;
- методиками аналізування та схвалення з погляду придатності та адекватності.

1. ДСТУ ISO 9001:2009 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2009, ITD) Вед.13.04.2011.URL: [http://dbn.at.ua/load/iso\\_9001\\_2009\\_sistemi\\_upravlinnja\\_jakistju\\_vimogi/11-1-0-1228](http://dbn.at.ua/load/iso_9001_2009_sistemi_upravlinnja_jakistju_vimogi/11-1-0-1228) (дата звернення 06.03.2017).

2. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT) – Вед.28.09.2015.URL: [http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id\\_doc=64013](http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=64013) (дата звернення 06.03.2017). 3. ДСТУ ISO/TR 10013:2003. Настанови з розроблення документації системи управління якістю (ISO/TR 10013:2001) – Вед. 31.10.2007. URL: <http://www.stroynote.com.ua/construction-regulations/document-728.html> (дата звернення 28.03.2017). 4. Структура документації СУЯ. URL: <http://www.kpms.ru/Procedure> (дата звернення 28.03.2017).