

Частное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»



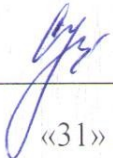
Система менеджмента качества

«СОГЛАСОВАНО»

ISO 9001:2008

«УТВЕРЖДАЮ»

ПРК


Е.Г. Скурлатов
«31» декабря 2015г.



Директор


А.М. Калабзаров

«31» декабря 2015г.

РК-СМК:
Руководство по качеству

Экземпляр: контрольный

Версия: 12/2015

Астрахань
2015

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

1.1. Область применения.....	4
1.2. Применимость.....	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	4
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	5
4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК).....	6
4.1 Общие требования.....	7
4.2 Документация СМК.....	7
4.2.1 Общие положения.....	7
4.2.2 Руководство по качеству.....	7
4.2.3. Управление документами.....	7
Процедура СМК ПРИЦ-4.2.3 «Управление документами».....	8
4.2.3.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	8
4.2.3.2. Управление внутренними нормативными документами.....	8
4.2.3.3. Управление внешними нормативными документами и данными.....	9
4.2.4. Управление записями.....	10
Процедура СМК ПРИЦ-4.2.4 «Управление записями».....	11
4.2.4.1. Общие положения.....	11
4.2.4.2. Идентификация записей о качестве.....	11
4.2.4.3 Ведение форм и записей.....	11
4.2.4.4 Хранение записей.....	11
4.2.4.5. Защита записей и обеспечение доступа.....	11
4.2.4.6. Управление электронными данными.....	11
4.2.4.7. Управление корреспонденцией.....	12
5. Ответственность руководства.....	13
5.1 Приверженность руководства.....	13
5.2 Ориентация на потребителя.....	13
5.3 Политика в области качества.....	13
5.4 Планирование.....	14
5.4.1 Цели в области качества.....	14
5.4.2 Планирование развития системы менеджмента качества.....	14
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	14
5.5.1 Ответственность и полномочия.....	14
5.5.2 Представитель руководства.....	14
5.5.3 Внутренний обмен информацией.....	15
5.6 Анализ со стороны руководства.....	15
5.6.1 Общие положения.....	15
5.6.2 Входные данные для анализа.....	15
5.6.3 Выходные данные для анализа.....	15
6. Управление ресурсами.....	16
6.1 Обеспечение ресурсами.....	16
6.2 Человеческие ресурсы.....	16
6.2.1 ТРЕБОВАНИЯ К КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕРСОНАЛА БУТЦ.....	17
6.2.2 ПОРЯДОК ПОДБОРА ПЕРСОНАЛА ДЛЯ РАБОТЫ В БУТЦ.....	17
6.2.3 ПОРЯДОК ПРИЕМА ПЕРСОНАЛА НА РАБОТУ В БУТЦ.....	17
6.2.4 ПЛАНИРОВАНИЕ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА БУТЦ.....	18
6.2.5 Оценка результативности подготовки персонала.....	19
6.2.6 ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ личных дел сотрудников.....	19

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

6.3 Инфраструктура.....	19
6.4 Производственная среда.....	20
7. Процессы жизненного цикла услуги.....	20
7.1 Планирование процесса обучения.....	20
7.2. Процессы, связанные с потребителями.....	21
7.2.1 Определение требований, относящихся к услугам.....	21
7.2.2. Анализ требований, относящихся к услугам.....	22
7.2.3. Связь с потребителем.....	22
7.3 Разработка учебно-методического комплекса (УМК).....	22
7.3.1. Планирование разработки.....	22
7.3.2. Входные данные для разработки.....	23
7.3.3. Результаты разработки УМК.....	23
7.3.4. Анализ разработки УМК.....	23
7.3.5. Подтверждение соответствия (верификация) УМК.....	23
7.3.6. Утверждение (валидация) УМК.....	24
7.3.7. Управление изменениями УМК.....	24
7.4 Закупки.....	24
7.4.1 Оценка и выбор поставщиков.....	24
7.4.2. Информация по закупкам.....	25
7.4.3. Верификация закупленной продукции.....	25
7.5. Процессы обучения.....	25
Процедура СМК ПРЦ-7.5 «Образовательная услуга».....	25
7.5.1. Управление процессом обучения.....	25
7.5.2. Валидация процессов обучения.....	26
7.5.3. Идентификация и прослеживаемость.....	26
7.5.4. Собственность заказчика.....	26
7.5.5. Сохранение соответствия услуги.....	27
7.6. Управление средствами контроля процесса обучения.....	27
8. ИЗМЕРЕНИЯ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ.....	28
8.1 Надзор за процессом и услугами.....	28
8.2. Мониторинг и измерения.....	28
8.2.1. Удовлетворенность потребителей.....	28
8.2.2. Внутренний аудит.....	28
Процедура СМК ПРЦ-8.2.2 «Внутренний аудит».....	28
8.2.3. Мониторинг и изменение процессов.....	31
8.2.4. Мониторинг и оценка услуг по обучению слушателей.....	32
8.3. Управление несоответствующими услугами.....	33
Процедура СМК ПРЦ-8.3 «управление несоответствующей услугой».....	33
8.4. Анализ данных.....	34
8.5. Улучшение.....	34
8.5.1. Непрерывное улучшение.....	34
8.5.2 Корректирующие и предупреждающие действия.....	34
Процедура СМК ПРЦ-8.5.2/8.5.3 «Корректирующие и предупреждающие действия».....	34
9. Внешние проверки СМК.....	36
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	37

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

1. ВВЕДЕНИЕ

Береговой учебно-тренажерный центр был образован на базе Северо-Каспийского морского пароходства в 1996 году для проведения тренажерной подготовки, которая является составной частью морского образования. Причина создания центра – возросшие требования подготовки моряков в соответствии с требованиями Международных Конвенций СОЛАС – 74 и ПДНВ – 78 с поправками. Курсы тренажерной подготовки на современных тренажерных комплексах позволяют проводить тренинги в обстановке максимально приближенной к реальной. В 2006 году Береговой учебно-тренажерный центр был преобразован в Негосударственное образовательное учреждение и в 2015 году — в Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани» (далее — Центр, БУТЦ, Организация, Учреждение, Компания).

Настоящее Руководство по качеству (РК) разработано сотрудниками БУТЦ под руководством Директора Центра и используется внутренними и внешними сторонами, включая органы сертификации, в целях оценки способности Компании выполнять требования заинтересованных сторон к оказываемым услугам.

1.1. Область применения.

Система менеджмента качества (СМК) БУТЦ соответствует требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008 и распространяется на всю деятельность компании связанную с подготовкой моряков в соответствии с применимыми требованиями МК ПДНВ 78 с поправками. Организационная структура БУТЦ приведена в ПРИЛОЖЕНИИ 1.

1.2. Применимость

Система менеджмента качества Центра включает все требования стандарта ИСО 9001:2008.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

ИСО 9001:2008 - Системы менеджмента качества. Требования

ИСО 9000:2005 - Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года с поправками (далее — МК ПДНВ);

Федеральный закон от 30.04.99 г. № 81-ФЗ «Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации» (далее – КТМ);

Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон об образовании);

Приказ Минтранса России №62 от 15.03.2012 «Об утверждении Положения о дипломировании членов экипажей морских судов»;

Постановление Правительства РФ от 17.10.2009 г. № 832 «О реализации положений Международной конвенции по охране человеческой жизни на море 1974 года и Международной конвенции о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 года»;

Приказ Минтранса России от 10 февраля 2010 г. № 32 «Об утверждении Положения об одобрении типов аппаратуры и освидетельствовании объектов и центров»;

Приказ Минтранса России от 08.06.2011 г. № 157 «Об утверждении Порядка признания организаций в целях наделения их полномочиями по освидетельствованию

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 4
----------------------	-------------------------------------	---------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

судов и организаций, осуществляющих подготовку членов экипажей морских судов в соответствии с Международной конвенцией о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты от 1978 года с поправками, а также по проведению проверок, связанных с освидетельствованием этих судов и организаций»;

Приказ Минздравсоцразвития России от 26.08.2010 г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования»;

Приказ Минздравсоцразвития России от 11.01.2011 г. № 1н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования»;

Устав Частного образовательного учреждения дополнительного профессионального образовательного «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»;

Правила внутреннего трудового распорядка ЧОУ ДПО «БУТЦ Астрахани»;

Положение об оплате труда, премировании и дополнительных выплатах работникам ЧОУ ДПО «БУТЦ Астрахани»;

СТУ-7.2.2 «Правила приема обучающихся (слушателей)»;

СТУ-7.5.1 «Правила внутреннего распорядка для обучающихся (слушателей)»;

СТУ-8.2.4 «Положение об аттестации обучающихся (слушателей)».

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины и определения, используемые в настоящем РК и других нормативных документах системы качества, приведены в документе ИСО 9000:2005 - Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

Наиболее часто применимые термины и определения приведены ниже:

Анализ – это деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Аудит – это систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев.

Валидация – это подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены.

Верификация – это подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Документ – это информация и её соответствующий носитель.

Заинтересованная сторона – лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации. Пример: потребители, заказчики, владельцы, работники организации, поставщики, банкиры, ассоциации, партнёры или общество.

Запись о качестве – это документ, устанавливающий достижение результата или доказывающий осуществление деятельности.

Инфраструктура - это совокупность зданий, сооружений, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования БУТЦ.

Качество – это степень, с которой совокупность собственных характеристик

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 5
----------------------	-------------------------------------	---------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	ПК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

выполняет требования.

Компания, Центр, БУТЦ, Организация, Учреждение – ЧОУ ДПО «БУТЦ Астрахани»

Корректирующее действие – это действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Постоянное улучшение – это повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

Поставщик – организация или лицо, предоставляющие продукцию (услугу).

Потребитель – это клиент (или лицо), получающий(-ее) продукцию (услугу).

Предупреждающее действие – это действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Продукция (услуга) – это результат процесса.

Производственная среда – это совокупность условий, в которых выполняется работа.

Прослеживаемость - это возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

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

Примечание 1. Входами к процессу обычно являются выходы других процессов.

Примечание 2. Процессы в компании планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления ценности.

Процедура – это установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Примечание 1. Процедуры могут быть документированными или недokumentированными.

Примечание 2. Если процедура документирована, часто используется термин "письменная процедура" или "документированная процедура". Документ, содержащий процедуру, может называться "документированная процедура" или документально оформленная процедура.

Результативность – это степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Система – это совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система управления – это система для разработки политики, целей и достижения этих целей.

Система менеджмента качества – это система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Требование – это потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным

Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК).

Для успешного управления, постоянного улучшения деятельности с учётом требований потребителей и реализации применимых положений, изложенных в Правиле I/8, Разделе А-I/8 и Разделе В-I/8 МК ПДНВ, наша Компания разработала, документально оформила, внедрила и поддерживает в рабочем состоянии СМК. Система разработана в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000 как инструмента реализации требований системы стандартов качества и других применимых требований МК ПДНВ.

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 6
----------------------	-------------------------------------	---------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

4.1 Общие требования.

БУТЦ в настоящем Руководстве и приложениях к нему:

- определил процессы, необходимые для системы менеджмента качества и используемые при оказании услуг;
- определил последовательность и взаимодействие этих процессов в ПРИЛОЖЕНИИ 2;
- определил критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;
 - а также:
- обеспечивает наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;
- осуществляет мониторинг, измерение и анализ этих процессов;
- принимает меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

4.2 Документация СМК

4.2.1 Общие положения.

Документация системы менеджмента качества БУТЦ условно делится на 5 уровней:

- I УРОВЕНЬ - документально оформленное заявление о политике и целях в области качества;
- II УРОВЕНЬ - руководство по качеству;
- III УРОВЕНЬ - планы, руководства, документированные процедуры в составе РК, разработанные в развитии требований руководства по (процедуры по процессам);
- IV УРОВЕНЬ - инструкции, приказы и должностные инструкции, необходимые для более детального документирования и при необходимости разъяснения по деятельности персонала нашей компании;
- V УРОВЕНЬ - формы, журналы и записи о качестве, объективно подтверждающие выполнение требований системы менеджмента.

4.2.2 Руководство по качеству.

Руководство по качеству включает в себя описание системы менеджмента качества и структуру документации, используемой в СМК с учетом требований к системам стандартов качества МК ПДНВ. Настоящее руководство содержит:

- область применения системы менеджмента качества, включая подробности, и обоснование любых исключений;
- документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества в составе настоящего Руководства;
- описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества (ПРИЛОЖЕНИЕ 2).

4.2.3. Управление документами.

В соответствии с требованиями п.2 Раздела А-1/8 МК ПДНВ и п. 4.2.3 МС ИСО система управления документацией распространяется как на внешние документы, так и на внутренние документы, разработанные БУТЦ.

Управление документами в Компании обеспечивает, что:

- проверку документов на адекватность до их выпуска;
- документы, используемые в деятельности компании, были доступны для персонала Компании;

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 7
----------------------	-------------------------------------	---------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	ПК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

- документы поддерживаются в откорректированном состоянии;
- недействительные и/или отмененные документы быстро изымаются из всех мест издания или использования, или обеспечивается защита против их непреднамеренного использования;
- любые отмененные документы, сохраняемые согласно законам или для изучения, соответственно идентифицированы;
- все документы своевременно актуализируются;
- персонал ознакомлен с документами, регламентирующими его деятельность;
- имеются все необходимые документы внешнего происхождения.

Далее приведено описание одной из «обязательных» процедур по требованию ИСО 9001:2008:

Процедура СМК ПРЦ-4.2.3 «Управление документами»

4.2.3.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящая процедура регламентирует порядок управления нормативными документами СМК БУТЦ.

Нормативными документами компании являются:

- внешние нормативные документы, которые разрабатываются и выпускаются внешними организациями;
- внутренние нормативные документы, которые разрабатываются БУТЦ для реализации своих целей и преемственности персонала в работе.

4.2.3.2. Управление внутренними нормативными документами:

- определение ответственности за разработку документов;

Директор в устной или письменной форме назначает ответственного за разработку, может быть назначена группа лиц, тогда среди них должен быть назначен старший.

- определение требований к структуре документов;

С этой целью разрабатывается План (Содержание) данного документа с применением необходимых требований стандарта или других требований на которых должен основываться документ.

- разработку и согласование проекта документа;

Первую редакцию разработанного документа ответственный разработчик предоставляет на согласование должностным лицам, деятельность которых упомянута в документе. Согласование проекта документа идет до тех пор, пока не будут устранены все замечания. По результатам согласования ответственный разработчик документа составляет окончательную редакцию проекта документа. Разработчик документа представляет на утверждение директора окончательную редакцию проекта документа.

- идентификацию документа;

С целью прослеживаемости документы идентифицируются по их названию, дате разработки и месту хранения согласно номенклатуры

- утверждение документа;

Документ утверждается директором путем проставления на титульном листе грифа утверждения, подписи, даты утверждения и печати.

- ознакомление персонала Компании с документом;

Все работники компании на деятельность которых распространяется СМК самостоятельно знакомятся с документацией после чего расписываются в листе ознакомления;

- проведение периодической проверки документа;

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 8
----------------------	-------------------------------------	---------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	ПК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

Для определения актуальности содержания документов и необходимости внесения в них изменений производятся периодические проверки документов (во время внутренних проверок). При необходимости внесения в документ существенных изменений производится пересмотр документа с последующим его переизданием.

- внесение изменений в документ;

Основанием для внесения изменений и дополнений в документы являются:

- Разработка и внедрение нового документа;
- Результаты внутренних и внешних аудитов;
- Результаты анализа со стороны руководства, анализа корректирующих и предупреждающих действий, анализа предложений от сотрудников БУТЦ.

Изменения и дополнения в учтенный экземпляр документа вносит ПРК. Изменения вносятся заменой отдельных листов. Текст изменений и дополнений к документу разрабатывается ПРК в виде Бюллетеня изменений (ПРИЛОЖЕНИЕ 3). Бюллетень содержит название изменяемого документа, формулировку с чем связано изменение и тексты старой и новой редакции изменений. Бюллетень утверждается лицом, утвердившим первоначальный документ, и нумеруются для каждого изменяемого нормативного документа отдельно. Номер и дата Бюллетеня вносятся в Лист учета изменений который является неотъемлемой частью документа СМК. Бюллетень хранится вместе с оригиналом документа СМК у ПРК, а учтенные копии измененного документа содержат лишь лист учета изменений. При наличии большого количества изменений допускается переиздание документа с последующей новой датой утверждения.

- ознакомление персонала Компании с изменениями к документу;

Все работники компании на деятельность которых распространяется действия измененного документа СМК самостоятельно знакомятся с Бюллетенем изменений документа под роспись на обороте последнего листа Бюллетеня. При переиздании документа все работники компании на деятельность которых распространяется СМК самостоятельно знакомятся с документом после чего расписываются в листе ознакомления;

- аннулирование и изъятие документа;

Решение об отмене документа принимает директор по предоставлению ПРК. Оригинал отмененного документа маркируется словом «ОТМЕНЕН» с указанием даты отмены с целью предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов, учтенные копии отмененного документа уничтожаются, при отсутствии необходимости сохранять отмененный оригинал нормативного документа, он также может быть уничтожен.

4.2.3.3. Управление внешними нормативными документами и данными:

- определение необходимости в заказе внешнего нормативного документа и его поступление в Организацию;

ПРК курируя деятельность всех процессов проходящих в БУТЦ, следит за актуальностью внешних нормативных документов применяемых в деятельности организации а также за появлением новых внешних нормативных документов которые могут повлиять на деятельность организации по оказанию основной услуги. Отслеживание изменений ПРК ведет посредством анализа сайтов исполнительных и законодательных органов власти на предмет появления и изменения издаваемых ими документов, циркуляров, инструктивных писем и др.

Вместе с тем путями для появления и новых документов и актуализации имеющихся могут быть (но этим не ограничиваются), запросы от работников компании с информацией

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 9
----------------------	-------------------------------------	---------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

о появлении или актуализации используемых в их деятельности внешних нормативных документов; информационные письма стандартообразующих органов государственной власти и анализ информации на сайтах правовых систем «ГАРАНТ» и «КОНСУЛЬТАНТ ПЛЮС»

- идентификация документа;

При появлении нового внешнего нормативного документа, ПРК вносит его реквизиты в Перечень внешних нормативных документов (ПРИЛОЖЕНИЕ 4) в котором указывается фамилия И.О. сотрудника который его использует и его роспись об ознакомлении и получении данного документа. Соответственно сам документ направляется сотруднику его использующему.

- ознакомление персонала с документом;

Роспись пользователя в Перечне внешних нормативных документов.

- хранение документа;

Хранение документа проходит согласно Перечня, у сотрудника в чьей деятельности он применяется.

- поступление изменений к документу;

Поступление и отслеживание изменений происходит также как и поступление самих документов, с занесением Изменений в Перечень внешних нормативных документов.

- идентификация изменений к документу;

Если поступивший документ отменяет уже имеющийся в списке документ, список корректируется и отмененный документ вычеркивается а в графе «Примечание» вносится запись (отменен п. ____ - с указанием порядкового, из Перечня, номера отменяющего документа);

Если поступивший документ вносит изменения в имеющийся документ, то в строке изменяемого документа в графе «Примечание» ставится запись (с учетом п. ____ - с указанием порядкового, из списка, номера изменяющего документа);

- ознакомление персонала с изменением к документу;

При получении изменений сотрудник расписывается об ознакомлении и получении с изменениями к внешнему нормативному документу

- аннулирование и изъятие документа:

Документы из Перечня с пометкой «отменен п. ____» изымаются у пользователей на одном экземпляре ставится пометка «отменен» и реквизиты отменяющего документа и подшивается в специальную папку отмененных внешних нормативных документов (в том числе и в электронном виде, с той лишь разницей, что запись об отмене делается в названии файла). Остальные экземпляры (при их наличии) уничтожаются.

Внутренние и внешние нормативные документы могут быть в виде твердой копии или в виде электронной среды (на любом носителе информации). Носитель может быть традиционным бумажным, магнитным, электронным или оптическим компьютерным диском, фотографией или эталонным образцом и т.д., а также комбинацией из них.

При управлении внутренними нормативными документами все требования настоящей процедуры должны выполняться, вне зависимости от используемого носителя информации.

4.2.4. Управление записями.

Далее приведено описание одной из «обязательных» процедур по требованию ИСО 9001:2008:

Процедура СМК ПРЦ-4.2.4 «Управление записями»

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 10
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

4.2.4.1. Общие положения

Записи о качестве – документы, предназначенные для подтверждения соответствия установленным требованиям по качеству, а также для проверки результативности самой СМК (например: акты, протоколы, перечни, отчеты, заявки, журналы и т.п.).

Информация о функционировании СМК БУТЦ и соответствии СМК требованиям ISO 9001:2008 содержится в зарегистрированных записях по качеству.

4.2.4.2. Идентификация записей о качестве.

Идентификация записей о качестве осуществляется по названию вида записи, указанного в соответствующем пункте настоящего Руководства по качеству. В приложении настоящего РК приведены образцы форм для отдельных записей, требующих для оформления специальной формы (например «Перечень внешних нормативных документов»).

4.2.4.3 Ведение форм и записей.

Заполненные формы комплектуются в соответствующие дела (папки) в соответствии с Номенклатурой дел (ПРИЛОЖЕНИЕ 5). Необходимость выделения отдельных папок для каждого вида записей устанавливается при разработке и утверждении Номенклатуры дел.

Запись данных в формы документов производится разборчиво, в соответствующие графы, записи не должны допускать неоднозначного прочтения.

Подлинность и достоверность всех данных заверяется подписью с расшифровкой фамилии лица, отвечающего за внесение данных о качестве в формы.

4.2.4.4 Хранение записей.

Зарегистрированные записи хранятся в соответствующих делах (папках). Конкретное место хранения дел (полка, шкаф, стеллаж) выбирается так, чтобы их можно было легко найти, для предотвращения порчи, нанесения ущерба или потери.

Срок хранения записей о качестве указывается в Номенклатуре дел. По истечении срока хранения дела передаются в архив либо утилизируются.

За хранение дел, обеспечивающее оперативный поиск и исключаящее порчу, ухудшение состояния и утерю записей, несут ответственность сотрудники, в ведении которых находятся соответствующие дела.

4.2.4.5. Защита записей и обеспечение доступа.

В целях обеспечения защиты и восстановления записей о качестве персонал Центра использует электронные средства (магнитные, флэш или оптические накопители).

Восстановление утерянных или пришедших в негодность записей осуществляется путем использования информации из электронных файлов которыми создавались записи.

Уровни доступности записей:

- директор, бухгалтер и ПРК имеют доступ ко всем записям;
- остальные сотрудники имеют доступ к записям по своей непосредственной деятельности.

4.2.4.6. Управление электронными данными.

Взаимодействие пользователей локальной информационной сети Центра организовано двумя способами:

Коллективный доступ к информации, размещенной на внешнем хранилище.

Обмен документами посредством электронной почты через бесплатные почтовые серверы в Internet, причем все письма пользователей хранятся на вышеуказанных серверах.

Данные, хранящиеся на внешнем хранилище, подвергаются автоматически ежедневному резервному копированию путем параллельной записи на второй физической жесткий диск. В случае выхода из строя любого компьютера, входящего в сеть, все

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 11
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

электронные файлы восстанавливаются из резервных копий.

Ответственный за бесперебойное функционирование информационной сети лежит на системном администраторе.

4.2.4.7. Управление корреспонденцией.

Порядок регистрации входящих документов.

Все входящие документы подлежат регистрации кроме тех, которые указаны ниже:

- печатные издания (книги, газеты, журналы, бюллетени, каталоги).
- рекламные извещения, проспекты, плакаты, прейскуранты, прайс-листы, другие справочно-информационные материалы, присланные для сведения.

- поздравительные открытки и пригласительные билеты.

- сводки к информации, присланные для сведения.

- квитанции, накладные, сметы.

- корреспонденция, адресованная работникам с пометкой «лично».

На полученных документах проставляется регистрационные данные, содержащие порядковый входящий номер и дата поступления. Данные проставляется на лицевой стороне первого листа документа в правом нижнем углу.

Порядковые номера фиксируются в Журнале регистрации входящих документов.

Порядок прохождения документов.

Зарегистрированный документ передается Директору. Директор проводит анализ документа и если это заявка на обучение, проводит анализ возможности её выполнения с наложением соответствующих резолюций

После рассмотрения и наложения Директором резолюции (резолюция включает фамилию исполнителя, содержание поручения, срок исполнения, подпись и дату), документ передается исполнителю под расписку в журнале регистрации входящих документов с проставлением исполнителем даты получения. Если в резолюции указано несколько исполнителей, то снимаются дополнительные копии документа по числу указанных исполнителей. Подлинник документа направляется исполнителю, указанному в резолюции первым.

При направлении документа нескольким исполнителям ответственность за подготовку материала несет исполнитель, указанный в резолюции первым. Остальные исполнители обязаны представить необходимые материалы ответственному исполнителю в согласованные с ним сроки.

Ответ должен быть завизирован всеми исполнителями, перечисленными в резолюции.

Порядок регистрации и отправления исходящих документов.

Подготовка и оформление исходящих документов производятся работником назначенным в визе директора.

Перед подписанием документа Директор проверяет правильность его оформления:

- наличие бланка, подписи ответственных, даты, необходимых виз и сведений об исполнителе;

- наличие заголовка к тексту, номера и даты документа, на который дается ответ;

- наличие указанных в документе приложений, а также материалов, на основании которых готовился исходящий документ (если это ответ на поступившее письмо);

- наличие печати в тех случаях, когда она полагается.

Неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям.

Подписанные Директором документы в тот же день должны передаваться для

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 12
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

регистрации и отправки.

После проверки и подписания у Директора документ регистрируется в журнале регистрации исходящих документов.

На окончательно отработанном (входящем) документе ставится отметка об исполнении и направлении документа в дело, которая содержит следующие данные: краткую справку об исполнении (если отсутствует документ, свидетельствующий об исполнении), слово «в дело», дату и подпись исполнителя. Отметка «в дело» свидетельствует о том, что работа над документом завершена.

Ответственность за канцелярскую составляющую данного пункта (кроме сотрудников оформляющих документы) несет бухгалтер-кассир.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА.

5.1 Приверженность руководства.

Директор берет на себя обязательства и ответственность за разработку, внедрение СМК, в том числе как инструмента реализации положений МК ПДНВ в отношении системы стандартов качества, и постоянное улучшение результативности системы посредством:

- разработки Политики в области качества;
- разработки Целей в области качества;
- обеспечение соответствия своей деятельности требованиям применимых положений МК ПДНВ;
- информирования сотрудников БУТЦ о важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;
- обеспечения необходимыми ресурсами;
- проведения анализа результативности СМК.

5.2 Ориентация на потребителя.

Директор обеспечивает взаимодействие с потребителями посредством выполнения следующих действий:

- определение и анализ требований потребителей (пункты 7.2.1 и 7.2.2);
- поддержание связи с потребителями (пункт 7.2.3);
- обеспечение необходимыми ресурсами для повышения удовлетворенности потребителей (подраздел 6.1);
- измерение и оценка удовлетворенности потребителей (пункт 8.2.1);
- предоставление по запросу заинтересованным сторонам (Минтранс России, администрации портов) необходимые сведения о прошедших обучение в БУТЦ.

5.3 Политика в области качества.

Политика в области качества разработана, оформлена документально и утверждена директором для реализации требований п. 1.1 Раздела В-1/8 МК ПДНВ. Политика в области качества учитывает в том числе необходимость выполнения конвенционных требований, обеспечение квалификации моряков в соответствии с требованиями МК ПДНВ и применимого российского законодательства и является основой для установления целей в области качества и анализа результатов их достижения.

Политика в области качества доводится до сведения сотрудников. Ответственность

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 13
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

за доведение Политики в области качества до сведения персонала несет ПРК. Выполнение этой работы осуществляется посредством распространения экземпляров документально оформленной политики в помещениях БУТЦ.

Утверждаемая политика создает основу приверженности организации к достижению заявленных целей и задач по выполнению применимых требований МК ПДНВ.

Вновь принятые работники при приеме на работу знакомятся с Политикой в области качества. В соответствии с требованием МК ПДНВ знание и понимание Политики работниками Центра определяется в ходе проведения внутренних аудитов.

Политика в области качества периодически (не менее 1 раза в год) анализируется для приведения ее в соответствие с потребностями потребителей, интересами и целями Организации.

В случае нового издания Политики в области качества ПРК обязан организовать пересмотр Целей в области качества на совещании руководства Центра.

5.4 Планирование.

5.4.1 Цели в области качества.

Цели в области качества устанавливаются на основании Политики в области качества и утверждаются директором в виде Плана мероприятий на соответствующий календарный год.

Реализация Плана мероприятий обеспечивается всеми необходимыми ресурсами для выполнения установленных требований к услугам, улучшения качества услуг, улучшения системы менеджмента качества.

Деятельностью по разработке Плана мероприятий руководит Директор, ответственным за составление является ПРК.

Итоги реализации Плана мероприятий рассматриваются при анализе системы менеджмента качества со стороны высшего руководства Компании.

5.4.2 Планирование развития системы менеджмента качества.

С целью развития и улучшения СМК в БУТЦ осуществляется планирование системы менеджмента качества.

Исходными данными при планировании являются:

- определение потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;
- оценка законодательных и обязательных требований;
- анализ данных о содержании и характеристиках услуг;
- анализ данных о содержании и характеристиках процессов СМК;
- выявленные возможности для улучшения.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией.

5.5.1 Ответственность и полномочия.

Ответственность, полномочия и взаимодействие сотрудников Центра определены и документально закреплены в Уставе, должностных инструкциях, в положениях, в приказах, а также в настоящем Руководстве по качеству.

Организационная структура БУТЦ представлена в ПРИЛОЖЕНИИ 1 настоящего РК.

5.5.2 Представитель руководства.

Представитель руководства по качеству назначается приказом Директора учебно-тренажерного центра.

Представитель руководства по качеству, независимо от других возложенных на него

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 14
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	ПК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

обязанностей, в соответствии с ISO 9001:2008 является ответственным и наделен полномочиями для:

- обеспечения разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов системы менеджмента качества;
- содействия распространению и пониманию требований МК ПДНВ сотрудниками занятыми в реализации конвенционных подготовок;
- составления Отчетов о результативности функционирования СМК с целью анализа и разработки мероприятий по её совершенствованию и улучшению;
- содействия распространению понимания требований потребителей сотрудниками Организации.

В обязанности ПРК входит поддержание связи с внешними сторонами по вопросам в области качества.

5.5.3 Внутренний обмен информацией.

Внутренний обмен информацией обеспечивает основы для понимания и выполнения Политики в области качества, осознания сотрудниками БУТЦ своей роли в достижении целей в области качества.

Обмен информацией осуществляется посредством проведения совещаний руководством БУТЦ.

Виды информации и ответственные за ее предоставление установлены в настоящем Руководстве.

5.6 Анализ со стороны руководства.

5.6.1 Общие положения.

С целью реализации требований п. 1.4 Раздела В-1/8 МК ПДНВ, а также с целью обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности системы менеджмента качества высшим руководством ежегодно в январе проводится анализ СМК.

5.6.2 Входные данные для анализа.

Источником информации для анализа СМК руководством является отчет ПРК, который содержит следующую информацию:

- результаты аудитов;
- мнение внешних заинтересованных сторон (обратная связь от потребителей), включая претензии;
- оценку эффективности деятельности СМК, функционирование процессов и соответствие предоставляемых услуг;
- степень выполнения целей и задач в том числе и по результатам предыдущего анализа;
- статус внедрения корректирующих и предупреждающих действий;
- степень реализации решений предыдущего обзора СМК;
- изменения в законодательстве и других сферах, затрагивающих СМК;
- анализ Рабочих учебных программ на необходимость внесения в них изменений, в том числе и в связи с необходимостью более полного учёта или повышения результативности применения требований к квалификации моряков;
- предложения по улучшению СМК Центра.

Высшим руководством Центра проводится совещание, на котором обсуждается отчет ПРК.

5.6.3 Выходные данные для анализа.

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 15
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

По результатам проведенного анализа составляется протокол совещания, и разрабатываются мероприятия по совершенствованию СМК которые включаются в План мероприятий на следующий календарный год.

В число мероприятий по совершенствованию СМК включаются решения и действия, касающиеся:

- улучшения результативности СМК и ее процессов;
- улучшения качества услуг согласно требованиям потребителей;
- потребности в ресурсах.

Результаты анализа системы качества со стороны руководства организации доводятся до сведения всех работников организации на производственном совещании, демонстрируя им, как процесс анализа со стороны руководства ведет к постановке новых целей и выработке решений, которые будут полезны нашей организации.

6. УПРАВЛЕНИЕ РЕСУРСАМИ.

Для выполнения применимых положений п. 1.2 Раздела В-I/8 МК ПДНВ и поддержания в рабочем состоянии СМК, постоянного улучшения результативности процессов и повышения удовлетворенности потребителей БУТЦ располагает всеми видами необходимых ресурсов.

6.1 Обеспечение ресурсами.

Центр выделяет ресурсы необходимые для:

- а) внедрения и поддержания СМК и постоянного повышения ее эффективности, и
- б) повышения степени удовлетворенности клиентов путем выполнения их

требований.

В связи с вышеизложенным высшее руководство Компании определило, обеспечило наличие и управляет следующими ресурсами:

- персонал Компании (человеческие ресурсы);
- инфраструктура;
- производственная среда;
- информация;
- поставщики и другие организации;
- финансовые ресурсы.

6.2 Человеческие ресурсы.

Высшее руководство должно быть уверено в наличии необходимой компетентности (квалификации) персонала, требующейся для результативной и эффективной работы Компании.

Уверенность и гарантия в этом достигаются на основе постоянного анализа фактических и ожидаемых потребностей в компетентности (квалификации) в сравнении с уже имеющейся компетентностью (квалификацией) персонала Компании.

В основе решений по поводу потребностей в компетентности (квалификации) лежат:

- будущие требования, связанные со стратегическими и оперативными планами и целями Компании;
- ожидаемый менеджмент и потребность последовательного применения рабочей силы;
- изменения в процессах Компании, средствах и оборудовании;

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 16
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

- оценка компетентности (квалификации) отдельных сотрудников для выполнения определенных видов деятельности в соответствии с требованиями МК ПДНВ;
- законодательные и другие обязательные требования и стандарты, влияющие на Компанию, а также на ее заинтересованные стороны.

В качестве факторов, стимулирующих вовлеченность персонала Компании, его профессиональный рост, взаимодействие и отношение к работе, высшее руководство компании определило следующее:

- осуществление подбора сотрудников по принципу их возможности удовлетворять требованиям, точно определенным для данного вида работы;
- обеспечение условий работы, благоприятствующих хорошим и спокойным деловым отношениям;
- обеспечение понимания предстоящих целей и задач, которые надо достичь, с учетом характера их влияния на качество предоставляемых услуг;
- реализацию возможностей каждого сотрудника нашей Компании посредством последовательных, созидательных методов работы, а также более широкого вовлечения в процесс предоставления услуг;
- поощрение усилий сотрудников, направленных на повышение качества предоставляемых услуг, посредством должного их признания и вознаграждения;
- проведение периодической оценки факторов, побуждающих персонал обеспечивать качество предоставляемых услуг.

Механизм реализации положений данного пункта следующий:

6.2.1 Требования к компетентности персонала БУТЦ.

Высшее руководство Компании определило необходимую компетентность (квалификацию) для персонала, выполняющего работу, которая влияет на качество предоставляемых услуг.

Компетентность (квалификация) персонала должна отвечать установленным требованиям или их сочетаниям:

- к образованию;
- к практическому опыту работы, в том числе опыту работы на морских судах в должности не ниже уровня эксплуатации или управления для соответствующих видов подготовки;
- к профессиональному уровню, в том числе к специфическим знаниям в области подготовки и оценки знаний моряков;
- к знанию требований нормативных документов;
- к деловым качествам;
- к знанию иностранного языка;
- к степени владения вычислительной техникой;
- другим дополнительным требованиям.

Установленные требования к компетентности (квалификации) персонала сформулированы в соответствующих должностных инструкциях с учетом каждой конкретной должности.

Все сотрудники компании должны обладать и постоянно поддерживать необходимую компетентность (квалификацию) для выполнения своей деятельности.

6.2.2 Порядок подбора персонала для работы в БУТЦ.

Высшее руководство компании обеспечивает применение кадрового планирования, целью которого является своевременное и компетентное (квалифицированное) дополнение

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 17
---------------	------------------------------	---------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

состава персонала Компании.

Подбором персонала в Компании руководит директор. Подбор персонала производится на основании установленных требований к компетентности (квалификации), предъявляемых к каждой конкретной должности.

6.2.3 Порядок приема персонала на работу в БУТЦ.

Ответственность за проведение анализа (проверки) представленных кандидатом документов, подтверждающих его соответствие установленным Компанией требованиям к компетентности (квалификации), возложена на ПРК.

ПРК обязан ознакомить кандидата с требованиями к работе в соответствующей должности, с условиями труда и заработной платы, возможностями повышения компетентности (квалификации) и Политикой БУТЦ в области качества.

При необходимости кандидат проходит собеседование у директора компании который принимает окончательное решение о приеме кандидата на работу.

Обеспечение организации и документального оформления приема персонала на работу в Компанию осуществляется бухгалтером - кассиром в соответствии с возложенными на него функциями ведения кадровой документации в строгом соответствии с требованиями трудового законодательства РФ.

6.2.4 Планирование подготовки персонала БУТЦ.

Целью повышения компетентности (квалификации) персонала компании – является повышение уровня знаний, а также изучение профессионально грамотных приемов и способов решения функциональных задач в соответствии с требованиями МК ПДНВ.

Ресурсы, необходимые для обеспечения обучения и подготовки персонала компании, определяются ПРК (в конце текущего финансового года) и учитываются в планах предстоящего финансового года.

При планировании потребностей в обучении и подготовке персонала учитывается следующее:

- изменения, вызванные характером процессов предоставления услуг;
- требования конвенционных и иных нормативных документов влияющих на обучение слушателей;
- сроки предыдущих подготовок;
- подразумеваемые и очевидные знания;
- изменения законодательных и других обязательных требований и стандартов, влияющих на услуги Центра, а также на заинтересованные стороны.

План обучения и подготовки персонала Компании в явном виде не готовится, а входит в состав целей в области качества – Плана работ на предстоящий год. Предложения в данный план могут вносить и сотрудники Центра.

В качестве форм поддержания квалификации наряду с традиционным обучением на признанных курсах выступают также:

- участие в различных тематических семинарах;
- участие в заседаниях Государственных аттестационных (экзаменационных) комиссиях;
- стажировки по профилю преподаваемых подготовок в различных учебных заведениях или практическая стажировка на флоте, организациях по профилю подготовки;
- самостоятельная подготовка.

6.2.5 Оценка результативности подготовки персонала.

Высшее руководство компании обеспечивает оценку проводимого обучения и

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

подготовки персонала с точки зрения ожиданий и воздействия на результативность и эффективность деятельности Компании, а также как средство улучшения планов подготовки кадров.

Обучение считается результативным в случае выполнения одного из приведенных критериев (или их совокупности):

- получения сотрудником оценки или набранных баллов в ходе обучения;
- получения сотрудником документа по результатам обучения;
- положительного отзыва сотрудника об уровне обучения и достаточности полученного объема знаний.

6.2.6 Порядок ведения личных дел сотрудников.

Ведение документов по оформлению приема и увольнения, компетентности (квалификации), обучению и подготовке персонала Центра осуществляется бухгалтером - кассиром.

На всех сотрудников Компании ведутся личные дела, которые включают:

- заявление о приеме на работу;
- Трудовой договор (контракт);
- трудовую книжку;
- личную карточку (форма Т. 2);
- копии документов об образовании;
- документы о прохождении стажировок, обучения и подготовки, проведении аттестаций;
- другие документы, наличие которых признано целесообразным.

При поступлении на работу в БУТЦ сотрудники должны представить бухгалтеру - кассиру оригиналы документов об образовании, а по окончании специальных курсов (целевого назначения) копии документов, подтверждающих обучение на соответствующих курсах.

Личные дела формируются в отдельные папки и хранятся у бухгалтера - кассира. Хранение личных дел сотрудников Компании предусматривает их недоступность для не уполномоченных лиц.

6.3 Инфраструктура.

Для достижения соответствия требованиям к выполняемым работам в рамках предоставляемых услуг высшее руководство Центра определило, обеспечивает наличие и поддерживает в рабочем состоянии необходимую инфраструктуру.

БУТЦ размещен в капитальном здании и имеет необходимые для работы помещения, средства связи, компьютерную и копировальную технику .

Рабочие места инструкторов и преподавателей оснащены всем необходимым оборудованием для предоставления обучающимся услуг в соответствии с требованиями МК ПДНВ. На прилегающей территории расположены тренажеры для отработки практических навыков, так же для этих целей используется арендуемая акватория реки. Компьютерный класс используется как для обучения слушателей, так и для проведения проверки полученных знаний на одобренном Росморречфлотом программном комплексе «Дельта».

Имеющаяся в компании локальная компьютерная сеть интегрирована в глобальную компьютерную сеть Internet (наличие у персонала E-mail), что обеспечивает оперативность обмена информацией и данными.

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 19
---------------	------------------------------	---------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

Учитывая характер работы, персонал Компании должным образом обеспечивается соответствующими канцелярскими принадлежностями.

Техническое обслуживание и ремонт имеющихся на балансе Компании средств связи и сетей, а также компьютерной и копировальной техники, осуществляется с привлечением соответствующих организаций или системным администратором.

Эксплуатация и обслуживание соответствующих технических коммуникаций, текущий и капитальный ремонт зданий осуществляются согласно контрактным условиям с профильным поставщиком услуг и оборудования.

Тренажерные комплексы, используемые в процессе отработки практических задач по различным программам подготовки подбираются в соответствии с требованиями Раздела А-1/12 Конвенции ПДНВ, а именно быть должны быть реализованы с учетом отработки слушателями конкретных навыков и умений применительно к уровню компетенции осуществляемой подготовки, в том числе навыков, необходимых в аварийных, стрессовых или разнообразных нестандартных ситуациях.

Тренажеры должны соответствовать требованиям Морской Администрации, а при необходимости иметь сертификат об одобрении типа тренажера. Порядок управления тренажерным оборудованием описан в «Регламенте управления и технического обслуживания тренажеров ЧОУ ДПО БУТЦ г.Астрахани». Общую ответственность за поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры несет директор БУТЦ.

6.4 Производственная среда.

Высшее руководство компании создаёт необходимую для деятельности производственную среду и управляет ею, что позитивно влияет на мотивацию, удовлетворенность и работу персонала Центра.

Рабочие помещения отвечают нормам техники безопасности и охраны труда в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ в отношении следующих производственных факторов:

- эргономика;
- количество, площадь и размещение рабочих мест;
- тепло, освещение и вентиляция;
- санитарные условия, чистота и шум;
- пожарная безопасность.

Соблюдение требований техники безопасности, а также охраны труда, при выполнении работ (в рамках предоставляемых услуг) контролируется персоналом Учебного центра при проведении занятий.

Ответственность за поддержание соответствующей производственной среды несет директор БУТЦ.

7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА УСЛУГИ.

7.1 Планирование процесса обучения.

Центр производит планирование и разработку программ для обеспечения процессов обучения клиентов.

При планировании процессов обучения Центр определяет:

- 1) установление целей в области качества;
- 2) определение процессов, необходимых для предоставления образовательных услуг;

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 20
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

- 3) установление требований к образовательным услугам;
- 4) определение требуемых возможностей БУТЦ (ресурсов) для выполнения требований потребителя;
- 5) определение требуемой нормативной документации;
- 6) мониторинг результатов обучения и контролю качества обучения (промежуточный и итоговый контроль в соответствии с типовыми программами);
- 7) записи по процессу обучения на соответствие требованиям предъявляемым типовыми учебными программами, Кодексом ПДНВ и другим нормативным актам.
- 8) определение необходимости в разработке программы обучения и соответствующей документации.

Планирование обучения слушателей проводится Директором БУТЦ на основании заявок от клиентов, которые отписываются инструктору для проведения анализа возможности выполнить заявку (наличие ресурсов времени, полноты комплектования групп) и подготовки предложения по формированию групп в виде проекта приказа. Проект приказа, подготовленный инструктором, рассматривается и утверждается Директором. При наличии большого числа групп одновременно обучающихся в Центре, преподаватель на основании своей занятости составляет расписание, которое по необходимости согласовывается с другими преподавателями, участвующими в подготовке, и утверждается Директором. Затем расписание доводится до сведения слушателей.

При выходе дополнений или поправок к МК ПДНВ или выходе новых внешних документов, затрагивающих вопросы подготовки моряков, вносятся изменения в существующие или разрабатываются новые внутренние документы БУТЦ.

7.2. Процессы, связанные с потребителями.

К потребителям продукции БУТЦ относятся следующие заинтересованные в деятельности Центра стороны, выступающие заказчиком услуги:

- судовладельцы, предприятия и организации морской отрасли направляющие слушателей на обучение;
- слушатели как физические лица;
- предприятия – потенциальные работодатели выпускников БУТЦ, не направляющие слушателей, но в них заинтересованные.

7.2.1 Определение требований, относящихся к услугам.

Руководство Центра при определении требований к услуге должен выявлять:

- требования по услугам, предъявляемые потребителями, указанными в п. 7.2. и не противоречащие обязательным, законодательным требованиям.
- государственные и конвенционные, а так же иные правовые требования по этим услугам.
- требования, не определенные потребителем, но являющиеся необходимыми по нормативным документам относящимся к оказываемой услуге;
- другие выявленные требования.

Дополнительные требования потребителей определяются в соответствующих договорах и заявках оформляемых на необходимые курсы подготовки.

7.2.2. Анализ требований, относящихся к услугам.

Выявленные требования к услугам анализируются перед принятием на себя обязательств по оказанию данных услуг клиенту. Подробно критерии анализа установлены в СТУ-7.2.2 «Правила приема обучающихся (слушателей)». Анализу подвергаются:

- а) какие услуги потенциальный клиент определил для себя как необходимые, и как

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 21
---------------	------------------------------	---------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

он их изложил в заявке или договоре;

б) позволяет ли клиенту предшествующие уровни образования, подготовки и стаж трудовой деятельности получить запрашиваемые услуги;

в) обладает ли Центр необходимыми ресурсами для оказания данной услуги;

При необходимости внесения уточнений или изменений к согласованным с клиентом условиям или требованиям, данные изменения и уточнения согласовываются с клиентом до начала предоставления услуги. Механизмы внесения изменений могут быть различными, от переоформления договора или заявки до подписания дополнительных соглашений к ним.

В случае отсутствия у потребителей документально оформленных требований, Центр формулирует их в своих типовых договорах или заявках, с учетом требований к квалификации моряков, предъявляемых МК ПДНВ и национальным законодательством в области подготовки моряков.

Персонал организации участвующий в предоставлении услуги и непосредственный получатель услуги извещаются об изменившихся требованиях.

Записями, свидетельствующими, что анализ был произведен, могут служить подпись Директора на договоре или заявке.

7.2.3. Связь с потребителем.

Центр определил и поддерживает связь с клиентом путем:

а) опубликования информации обо всех курсах, предлагаемых клиенту в виде прайс-листов, буклетов, информации на официальном сайте и на информационных досках БУТЦ;

б) обработки запросов, прохождение контрактов, заказов и согласования поправок к договорам и заявкам;

в) обратной связи от потребителя путем проведения анкетирования слушателей по итогам проведения курсов подготовки, результаты которого в последствие обрабатываются, и учитываются при обучении следующих групп;

г) размещения специальной формы обратной связи на интернет-сайта Центра по адресу <http://www.butc-astrakhan.ru/question/>.

7.3 Разработка учебно-методического комплекса (УМК).

7.3.1. Планирование разработки.

Планирование разработки делится на этапы:

7.3.1.1 Решение о начале разработки УМК принимается на основе (ответственный – руководство БУТЦ):

- анализа требований заказчика;
- анализа рынка предоставления услуги;
- анализа нормативной документации, описывающей требования к материально-технической базе Центра и к компетенции слушателя по итогам обучения;
- анализа возможностей Центра;
- назначения ответственного за разработку.

7.3.1.2 Разработка УМК проводится на основе (ответственный – назначенный исполнитель):

- получения типовых учебных программ;
- разработка рабочей программы обучения;
- разработка лекционного материала;
- разработка методических указаний по выполнению практических занятий (для

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

слушателей);

- разработка методических указаний по проведению практических занятий (для инструктора);
- разработка методических указаний по выполнению самостоятельной работы (если предусмотрена);

- разработка фонда оценочных средств;
 - верификация разработанного УМК;
- 7.3.1.3 Внесение изменений в УМК проводится на основе:

- верификации разработанного УМК;
- обучения первой группы по данной программе;
- сбор отзывов от клиентов;
- анализ отзывов клиентов.

7.3.2. Входные данные для разработки.

Входными данными для разработки УМК являются:

- а) Распоряжение директора (устное или письменное);
- б) Сформулированное и задокументированное (договор, заявка) требование клиента (касательно названия требуемых курсов и предпочтения к их содержанию не противоречащее типовой программе, а возможно расширяющее её в рамках свобод предусмотренных типовой программой и вида оборудования на котором проводится обучение);

в) Законодательные и конвенционные требования применимые к разрабатываемому УМК (федерального закона «Об образовании», МК ПДНВ и т. д.);

г) при наличии, используются аналогичные разработки или типовые программы обучения, согласованные Росморречфлотом и/или модельные курсы ИМО;

д) другие требования, важные для разработки УМК.

После установления всех необходимых требований, производится их анализ на достаточность, недвусмысленность и непротиворечивость.

7.3.3. Результаты разработки УМК.

Результатом разработки нового УМК является рабочая программа обучения и, при необходимости, методический материал (лекции и соответствующий им материал, методические указания, фонд оценочных средств и т.д.), при этом:

а) название, сроки, исполнитель должны соответствовать запланированным Директором БУТЦ;

б) разработка должна содержать интерпретации согласованных и выполнимых требования клиентов;

в) полностью отвечать применимым законодательным и конвенционным требованиям;

г) содержать материалы и выполнять требования изложенные в типовых разработках (согласованных при необходимости с Росморречфлотом);

д) отвечать другим требованиям определенным как обязательные к данной разработке;

е) обеспечивать информацией о продолжительности обучения, необходимой материальной базе и расходных материалах требуемых для реализации программы;

ж) содержать критерии оценки знаний клиентов (зачеты, экзамены и другие формы контроля, тесты и вопросы, выносимые на экзамен или зачет или применимые компьютерные программы проверки знаний);

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 23
---------------	------------------------------	---------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	ПК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

з) при необходимости включать методические указания и рекомендации для проведения лекционной и тренажерной подготовки;

и) включать выходные характеристики предоставления услуг (что слушатель будет знать и что будет уметь по итогам прохождения обучения (Данная информация вывешивается в тренажерном классе где находится задействованный в реализации рабочей программы тренажер).

7.3.4. Анализ разработки УМК

На таких этапах как:

- анализ требований заказчика;
- анализ возможностей центра;
- разработка рабочей программы обучения;
- разработка методического материала;
- анализ отзывов клиентов;
- корректировка программы обучения и методических материалов.

ПРК должен производиться анализ проекта, при необходимости могут привлекаться преподаватели не участвующие в разработке проекта. Вопросы анализа должны включать:

- а) оценку способности реализованного этапа удовлетворять требованиям;
- б) выявление проблем в реализации текущего этапа и поиск решений их устранения.

7.3.5. Подтверждение соответствия (верификация) УМК.

На каждом этапе разработки процессов обучения результаты оцениваются на предмет соответствия входным требованиям. Записью результата верификации проекта является подпись председателя Педагогического совета «ОДОБРЕНО» на титульном листе документов УМК.

7.3.6. Утверждение (валидация) УМК.

Результаты разработки нового процесса обучения, т.е. учебная программа и, при наличии, методический материал подлежат анализу со стороны Директора Центра, если будет показано, что все требования заказчика были выполнены. Записью по результатам валидации служит подпись директора «УТВЕРЖДАЮ» на титульном листе документов УМК.

7.3.7. Управление изменениями УМК.

В рамках проведения анализа СМК со стороны руководства проводится анализ содержания УМК подготовок. При необходимости внесения в них изменений (изменения внешних нормативных факторов влияющих на содержание, изменение материальной базы предоставления услуг и т. д.), эти изменения определяются и описываются в протоколе заседания Педагогического совета БУТЦ. Вносимые изменения подвергаются анализу и оценке соответствия. По результатам принимается решение о внесении изменений в УМК.

7.4 Закупки.

7.4.1 Оценка и выбор поставщиков.

ПРК производит выбор поставщиков организационной, компьютерной техники, средств связи и программного обеспечения по результатам оценки их возможности поставлять продукцию/услуги требуемого качества при минимальных затратах. При оценке поставщиков используются следующие критерии:

- наличие документов, подтверждающих соответствие продукции/услуг (сертификаты, паспорта и т.д.);
- сроки поставок;

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 24
---------------	------------------------------	---------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

- цена и ценовая политика (гибкие условия оплаты, возможность отсроченной оплаты);

- условия доставки.

Результаты оценки и выбора поставщика оформляются в виде письма-заявки выбранному поставщику.

В конце каждого календарного года ПРК проводит повторную оценку поставщиков.

Результаты повторной оценки оформляются в виде служебной записки на имя Директора.

7.4.2. Информация по закупкам.

Информация по закупкам, содержащаяся в письме-заявке поставщику, должна описывать заказанную продукцию/услугу, включая, где это необходимо:

- требования к утверждению продукции, процедур, процессов и оборудования;
- требования к квалификации персонала;
- требования к системе менеджмента качества.

7.4.3. Верификация закупленной продукции.

Приемка закупленной продукции производится по транспортным и сопроводительным документам (счету-фактуре, спецификации, описи, упаковочным ярлыкам и др.). В случае выявления несоответствий ПРК информирует поставщика о факте несоответствия закупленной продукции и определяет дальнейший порядок действий с несоответствующей закупкой (возврат/замена/ремонт/допоставка и т.п.). Ответственность и действия поставщика в случае поставки несоответствующей продукции определяются либо в договоре поставки, либо гарантийными обязательствами поставщика, указанными в информации о продукции. Верификация закупленных услуг осуществляется ПРК в рамках договора с поставщиком услуг.

7.5. Процессы обучения

Предоставление образовательных услуг – основная производственная деятельность Центра. Далее приведено описание одной из «обязательных» процедур по требованию ИСО 9001:2008:

Процедура СМК ПРИЦ-7.5 «Образовательная услуга»

7.5.1. Управление процессом обучения.

Центр планирует и осуществляет процесс обучения в управляемых условиях, данные Условия наряду с СТУ-7.5.1 «Правила внутреннего распорядка для обучающихся (слушателей)» включают в себя:

- а) предоставление информации о курсах обучения доступных заказчику (рекламный материал, стенд, личный контакт, интернет-сайт БУТЦ);
- б) каждый курс обучения имеет документированную программу обучения и методический материал, в том числе документацию к симуляторам и тренажерам;
- в) в соответствие с установленными требованиями часть курсов обучения обеспечивается тренажерным, компьютерным или иным оборудованием;
- г) в процессе обучения может производиться промежуточный контроль полученных знаний;
- д) контроль знаний может производиться в форме:
 - устного опроса;
 - письменного теста;
 - компьютерного теста;

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 25
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	ПК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

- демонстрации приобретенного умения на тренажере.

е) по окончании обучения клиента проводится квалификационный экзамен (тест) с последующей выдачей документа соответствующего программе обучения.

7.5.2. Валидация процессов обучения.

Центр подтверждает квалификацию клиентов прошедших обучение по установленным программам в виде протоколов и/или личных карточек слушателей и свидетельств. Однако полученные практические навыки и квалификация клиента становятся очевидными только в местах их практического применения в реальных условиях и тогда недостатки подготовки могут стать очевидными. В связи с этим Для минимизации возможных негативных последствий БУТЦ принимает следующие меры:

- а) оценка будущих тенденций развития рассматриваемых в процессе обучения вопросов, и включение этих сведений в изучаемый материал;
- б) оборудование, используемое в процессах обучения, своевременно модернизируется, персонал проходит курсы повышения квалификации;
- в) тренажерные комплексы имеют соответствующие документы о признании и одобрении;
- в) в процессах обучения, где это применимо, изучаются маловероятные, но возможные ситуации, влияющие на дальнейшую безопасную или качественную работу обучаемого;
- г) все применяемые меры, должны быть отображены в соответствующих документах (программы обучения, методический материал, договора и т.д.);
- д) инструкторы по тренажерным комплексам проходят обязательные, одобренные курсы обучения.

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость.

Основным документом процесса обучения для конкретного курса является Рабочая программа обучения, которая состоит из установленных Типовыми программами обучения требованиями и разделов (модулей).

По каждому разделу, в ряде случаев, проводится проверка знаний с внесением результатов в соответствующие зачетные ведомости.

Обучаемый не может быть допущен до конечного квалификационного экзамена не подтвердив свои знания в конкретных разделах. Подробности изложены в СТУ-8.2.4 «Положение об аттестации обучающихся (слушателей)».

7.5.4. Собственность заказчика.

В том случае, когда заказчик (клиент), предоставляет свое имущество или продукцию для использования Центром или его сотрудниками (например: проведение выездных обучающих курсов на территории заказчика), необходимо идентифицировать (в определенных договорах, заявках, запросах), защищать и сохранять такую собственность.

Сотрудники, имеющие отношение к использованию собственности заказчика, должны предпринимать необходимые действия с целью обеспечения её сохранности (применять собственность исключительно по предполагаемому назначению в соответствии с инструкциями или правилами использования).

ПРК совместно с инструкторами должны осуществлять контроль использования собственности заказчика, если его собственность была повреждена, утеряна или признана непригодной для использования, заказчик должен быть извещен об этом.

7.5.5. Сохранение соответствия услуги.

Все обучающиеся в БУТЦ слушатели обязаны выполнять требования правил техники безопасности при работе на соответствующем тренажере. Инструктор перед

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 26
---------------	------------------------------	---------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

началом занятий должен провести инструктаж по технике безопасности при работе в аудитории или тренажере. Инструктаж по технике безопасности должен быть подтвержден росписями инструктируемого в специальной форме. Все помещения в которых проводятся занятия отвечают применимым пожарным и санитарным нормам с целью снижения воздействия опасных факторов на обучаемого (слушателя).

Образовательные услуги обеспечиваются документами и процедурами, представленными в бумажном или электронном виде. Инструкторы и преподаватели Центра проводят все необходимые процедуры для резервирования и хранения программ обучения, методического материала, документации и записей.

7.6. Управление средствами контроля процесса обучения.

Контроль процесса обучения производится путем проверки знаний обучаемого в форме:

- устного опроса;
- письменного теста;
- компьютерного теста;
- демонстрации приобретенного умения на тренажере.

Проверка в виде устного опроса не требуют специальных средств, и определяются уровнем квалификации персонала Центра. Письменное тестирование проводится с применением тестов одобренных и одобренных Педагогическим советом или имеющих соответствующее одобрение или признание Росморречфлота.

Компьютерное тестирование и выполнение тренажерных заданий требует наличие оборудования, которое:

- а) имеет одобрение типа оборудования, сертифицированное программное обеспечение и базу данных (вопросов), приведенную на уровень современности;
- б) оборудование, программное обеспечение и база данных (вопросов) по мере необходимости обновляется или актуальность их подтверждается ежегодно на заседаниях Педагогического совета;
- в) предусматривает меры для защиты результатов тестирования от несанкционированных изменений (документы с результатами хранятся в специальных папках, на полках в кабинете, куда исключен несанкционированный доступ);
- г) тестовые задания и вопросы защищены от непредумышленного повреждения или ухудшения состояния в ходе использования, обслуживания или хранения (документы с тестовыми заданиями хранятся в специальных папках, на полках в кабинете, куда исключен несанкционированный доступ);
- д) тестовые задания и вопросы идентифицируются по дате пересмотра Педагогическим советом или датам выданных на них свидетельств об одобрении, если вопросы взяты из состава тренажерных комплексов.

Результаты проверок и тестирования, произведенные по ранее действовавшим требованиям, на устаревших компьютерных тестах или тренажерах должно идентифицироваться и их легитимность должна оцениваться.

8. ИЗМЕРЕНИЯ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ.

8.1 Надзор за процессом и услугами.

Центр спланировал и внедрил процессы мониторинга, измерений, анализа и улучшения, необходимые для того, чтобы:

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 27
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

- а) продемонстрировать соответствие применимых требований МК ПДНВ и национального законодательства к оказываемым услугам;
- б) обеспечить соответствие СМК;
- в) постоянно улучшать эффективность СМК.

8.2. Мониторинг и измерения.

8.2.1. Удовлетворенность потребителей.

Центр постоянно проводит мониторинг качества оказываемых услуг. Основными каналами получения информации по мониторингу это:

- результаты проведения анкетирования слушателей по итогам проведения курсов подготовки;
- результаты обратной связи от потребителя после заполнения формы на интернет-сайте БУТЦ;
- анализ статистики притока и оттока потребителей по годам;
- записи в книге жалоб и предложений;
- другие открытые источники.

На основании полученной информации проводится анализ деятельности Центра, и производятся корректирующие и предупреждающие действия в процессах, влияющих на удовлетворенность заказчиков.

8.2.2. Внутренний аудит.

Далее приведено описание одной из «обязательных» процедур по требованию ИСО 9001:2008:

Процедура СМК ПРЦ-8.2.2 «Внутренний аудит»

8.2.2.1 Общие положения

Для реализации положений п. 1.4 и 2.4 Раздел В-1/8 МК ПДНВ в БУТЦ на регулярной основе проводятся внутренние аудиты.

8.2.2.1.1. Целями проведения внутреннего аудита являются:

- проверка соответствия СМК БУТЦ запланированным мероприятиям, требованиям ISO 9001:2008 и требованиям настоящего Руководства по качеству;
- оценка результативности функционирования СМК;
- проверка актуальности документов;
- проверка факта выполнения корректирующих и предупреждающих действий, запланированных по результатам проведения предыдущих внутренних аудитов, и оценка результатов выполнения этих действий;
- определение путей улучшения процессов СМК.

8.2.2.1.2. Объектами внутренних аудитов являются:

- деятельность персонала БУТЦ в рамках СМК.

8.2.2.1.3. Деятельность по проведению внутренних проверок (аудитов) системы менеджмента качества состоит из следующих этапов:

- планирование аудитов;
- проведение аудитов, включающих подготовку, выполнение аудиторского обследования, подготовку отчетов по аудитам;
- анализ результатов аудитов.

8.2.2.1.4. Требования к компетентности внутренних аудиторов:

- знание основополагающих документов по СМК, в т.ч. ISO 9001:2008, а также документации СМК БУТЦ;

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 28
---------------	------------------------------	---------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	ПК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

- прохождение курсов дополнительной подготовки по требованиям ISO серии 9000 в специализированной организации;
- знание принципов и методов организации проведения внутренних аудитов СМК;
- умение работать с документами, устно и письменно выражать свои мысли, устанавливать личные контакты, выслушивать собеседника, аналитически и гибко мыслить, владеть собой;

- способность квалифицированно оценить фактическое состояние проверяемых объектов и предложить мероприятия по их улучшению.

8.2.2.2. Планирование аудитов.

8.2.2.2.1. Внутренние аудиты проводятся в соответствии с годовым планом-графиком (ПРИЛОЖЕНИЕ 6). Очередной годовой план-график внутренних аудитов подготавливается ПРК не позднее 25 декабря текущего года. Годовой план-график должен предусматривать проведение внутренних аудитов не реже одного раза в год.

8.2.2.2.2. При планировании внутренних аудитов в обязательном порядке учитываются следующие критерии:

- статус и важность процесса (вида деятельности), подлежащего аудиту;
- объективность и беспристрастность процесса аудита (аудитор не должен проверять собственную работу);
- результаты предыдущих аудитов.

8.2.2.2.3. При составлении годового плана-графика внутренних аудитов следует учитывать, что в процессе проведения всех аудитов по данному плану должна быть проверена СМК Центра полностью.

8.2.2.2.4. После составления, годового план-график внутренних аудитов в пятидневный срок утверждается директором.

8.2.2.3. Выполнение аудитов.

8.2.2.3.1. Подготовка аудита.

Подготовка каждого аудита начинается с заполнения ответственным аудитором, указанным в годовом плане-графике, Раздела 1 Отчета о внутренней проверке (ПРИЛОЖЕНИЕ 7) не менее чем за 7 рабочих дней до назначенной даты начала проведения аудита.

При подготовке к аудиту ответственный аудитор выполняет следующие подготовительные действия:

- определяет область аудита, т.е. названия процессов и процедур СМК, подлежащих аудиту;
- определяет критерии аудита. Критериями внутреннего аудита являются соответствующие нормативные и организационные документы: ISO 9001:2008, Руководство по качеству и другие внутренние и внешние документы, действующие в БУТЦ;
- проводит индивидуальную подготовку – анализ критериев аудита в объеме, необходимом для результативного проведения аудита, подготовку вопросников (в случае необходимости).

Ответственный за проверяемую деятельность должен быть ознакомлен аудитором с Разделом 1 Отчета не менее чем за 5 дней до предстоящего аудита и поставить роспись и дату об ознакомлении в Раздел 1 Отчета.

8.2.2.3.2. Выполнение аудиторского исследования.

В общем случае, внутренний аудит проводится по следующей схеме:

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 29
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

- вступительное собеседование с проверяемым;
- поиск объективных свидетельств соответствия критериям аудита (аудит на рабочем месте);
- подведение итогов, оформление записей аудита;
- заключительное собеседование с проверяемым, ответы на его вопросы.

Методы, используемые для внутреннего аудита СМК, следующие:

- опрос персонала (интервью);
- анализ документации;
- проверка соответствующих электронных файлов компьютерных систем;
- наблюдение за деятельностью.

Данные методы применяются с целью получения аудитором объективных свидетельств соответствия требованиям заложенным в соответствующих критериях аудита (нормативной документации) при невозможности найти такие свидетельства возникает несоответствие.

В процессе выполнения исследования аудитор должен придерживаться принципов аудиторской этики, быть объективным и точным.

В процессе выполнения аудита могут быть обнаружены несоответствия критериям аудита. Обнаруженные несоответствия должны быть зарегистрированы с помощью Акта о несоответствии (ПРИЛОЖЕНИЕ 8). Незначительное несоответствие может быть устранено проверяемым в течение проводимого аудита.

Нумерация актов о несоответствии и отчетам по аудиту присваивается в соответствии с номером каждой проверки, указанным в годовом Плане-графике и через дефис ставится порядковый номер акта в отчетном году.

По результатам аудита должен быть заполнен Раздел 2 Отчета о внутренней проверке СМК.

Отчет по внутреннему аудиту согласовывается с ПРК и утверждается директором БУТЦ.

8.2.2.3.3. Действия после проведения аудита.

Если в ходе аудита были выявлены несоответствия, ответственный за проверенную деятельность после получения копий отчета по внутреннему аудиту и актов о несоответствии в 3-х дневный срок определяет причины несоответствия, разрабатывает и согласовывает с аудитором достаточные корректирующие действия, которые фиксируются в Акте о несоответствии. Корректирующее действие должно быть направлено на устранение причины несоответствия.

Срок устранения каждого несоответствия и выполнения корректирующих действий указывается в Акте о несоответствии и не может быть более 1 месяца с даты проведения аудита.

Аудиторами контролируются и регистрируются выполнение корректирующих действий в Акте о несоответствии, а результативность предпринятых корректирующих действий оценивается при следующем аудите. При необходимости (большое количество несоответствий, плохая ориентация проверяемого в документах СМК и т.д.) по согласованию с ПРК может быть назначена повторная проверка. Дата проведения повторной проверки определяется в зависимости от сроков выполнения корректирующих действий, указанных в Актах о несоответствии (в течение 5 дней после срока выполнения корректирующих действий).

За результативность внутренних аудитов СМК (выполнение годового Плана-графика

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 30
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

в указанные сроки и в полном объеме) и контроль выполнения корректирующих действий несет ответственность ПРК. Ответственность за разработку и выполнение корректирующих/предупреждающих действий несут проверяемые.

8.2.2.4. Анализ результатов аудита

В годовой отчет для анализа ПРК включает следующую информацию:

- о проведенных в течение года внутренних проверках;
- о несоответствиях, выявленных в ходе проверок.

8.2.2.5. Привлечение внештатных аудиторов

Для повышения результативности деятельности по проведению внутренних проверок СМК БУТЦ к их проведению могут привлекаться внештатные проверяющие, имеющие соответствующую подготовку по ИСО.

Выбор подобных организаций или физических лиц и взаимодействие с их представителями осуществляет ПРК. Ответственность внештатных проверяющих и порядок работы с ними должны быть описаны в соответствующем гражданско-правовом договоре.

ПРК осуществляет контроль работы внештатных проверяющих по следующим позициям:

- проведение внутренних проверок СМК (согласно годовому Плану-графику аудитов) и в строгом соответствии с п. 8.2.2 Руководством по качеству;
- представление результатов проверок;
- консультации при разработке корректирующих действий и мероприятий по улучшению процессов СМК БУТЦ;
- консультации по вопросам актуализации документации СМК.

Фактом удовлетворительного результата работы внештатных проверяющих является подписанный обеими сторонами акт сдачи-приемки выполненных работ.

8.2.3. Мониторинг и изменение процессов.

Реализации требований п. 1.4 Раздела В-1/8 МК ПДНВ проводится посредством мониторинга и измерения процессов СМК. Центр установил методы мониторинга для следующих процессов:

8.2.3.1 Ответственность руководства (раздел 5 РК), Менеджмент ресурсов (раздел 6 РК), Измерение, анализ и улучшение (раздел 8 РК) и процесса жизненного цикла услуги (ПРЦ – 7.5) осуществляется во время проведения внутренних проверок.

Проведение внутренних и внешних проверок позволяет:

- установить соответствие функционирования проверяемого процесса установленным требованиям;
- определить причины возникающих несоответствий;
- подтвердить выполнение корректирующих действий;
- оценить степень понимания персоналом целей, задач и требований, установленных при выполнении проверяемого процесса;
- определить пути дальнейшего совершенствования процессов.

8.2.3.2. По результатам проверок выявляются несоответствия и разрабатываются корректирующие действия, направленные на дальнейшее улучшение результативности процесса.

8.2.3.3. Результативность процесса определяется как отношение суммы фактических значений к сумме плановых значений критериев. Для этого выделяют два критерия:

1. Выполнение требований документации СМК – плановое значение 1;

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 31
---------------	------------------------------	---------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

2. Выполнение в срок корректирующих действий по результатам внутренних и внешних аудитов – плановое значение 1.

8.2.3.3.1 Каждое зафиксированное невыполнение требования документации СМК снижает фактическое значение критерия на 0,05.

8.2.3.3.2 Каждый случай невыполнения в срок корректирующих действий снижает фактическое значение критерия на 0,1.

8.2.3.4. Результативность процессов СМК (Р) определяется по шкале весомости для этого после того, как была определена результативность процесса, проводят ее оценку по шкале весомости с учетом следующих условий:

- $0,8 \leq P \leq 1$ – процесс функционирует результативно и не требует вмешательства директора;

- $0,6 < P < 0,8$ - процесс функционирует не результативно и требует вмешательства ПРК;

- $0 < P \leq 0,6$ - процесс функционирует не результативно и требует вмешательства директора;

8.2.3.5. Мониторинг процессов СМК осуществляется ПРК по критериям, представленным в п. 8.2.3.3., ежегодно в декабре, результаты включаются в итоговый отчет о функционировании СМК.

8.2.3.6. Дополнительно Представитель руководства по качеству дополнительно осуществляет мониторинг:

а) Процессы обучения клиента:

- ведение журнала посещаемости;
- составление зачетных и экзаменационных ведомостей;
- ведение журналов выдачи свидетельств и сертификатов.

б) Процессы обучения персонала Центра:

- проверка квалификации персонала и наличие сертификатов и дипломов;
- проверка состояния сертификатов, требующих периодического подтверждения;
- мониторинг рынка, предоставляющего курсы повышения квалификации и сертификацию.

в) Процессы закупок:

- мониторинг рынка закупаемой продукции и услуг;
- оценка качества закупленной продукции.

8.2.3.7. При невыполнении хотя бы одного из условий ПРК предпринимаются коррекции, а там, где необходимо, корректирующие действия в соответствии с п. 8.5.2. настоящего Руководства по качеству.

8.2.4. Мониторинг и оценка услуг по обучению слушателей.

Центр осуществляет мониторинг и оценку соответствия услуг по обучению слушателей следующими методами:

- проверка компетентности будущего клиента (документы, входное тестирование);
- промежуточная аттестация в процессе обучения клиента;
- квалификационный экзамен (тест).

Подробнее механизмы реализации данных методов и записи подлежащие сохранению изложены в СТУ-8.2.4 «Положение об аттестации обучающихся (слушателей).

Все процедуры мониторинга и оценки соответствия продукта должны быть выполнены до выдачи клиенту квалификационного свидетельства или сертификата. Лицо, санкционирующее выпуск услуги – директор БУТЦ, записью является подпись и печать в

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 32
---------------	------------------------------	---------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

документе по полученной подготовке.

8.3. Управление несоответствующими услугами.

Далее приведено описание одной из «обязательных» процедур по требованию ИСО 9001:2008:

Процедура СМК ПРЦ-8.3 «Управление несоответствующей услугой».

Центр установил критерии идентификации полученных знаний клиента (продукции) не соответствующих требованиям, в целях некомпетентного их использования. Критерии несоответствия продукции установлены в СТУ-8.2.4 «Положение об аттестации обучающихся (слушателей):

- посещаемость занятий;
- успешное прохождение зачетов и экзаменов.

8.3.1. Настоящая процедура управления несоответствующей услугой применима к несоответствиям, выявленным заинтересованными в деятельности БУТЦ сторонами. Целью управления несоответствиями является:

- обеспечение уверенности в том, что услуги (на любом этапе их предоставления), которые не соответствуют применяемым к ним требованиям и нормам, предохранены от непреднамеренного предоставления потребителям;
- регистрация, анализ, исправление и предупреждение появления в дальнейшем аналогичной несоответствующей услуги.

8.3.2. Управление несоответствующей услугой, критерии и возможности проведения пересдач установлены в СТУ-8.2.4. «Положение об аттестации обучающихся (слушателей).

8.3.3. Несоответствия в процессе оказания услуг или после их предоставления могут быть обнаружены:

- персоналом, руководством БУТЦ (документируются в виде служебных записок, протоколов заседаний);
- замечания слушателей (документируются в виде писем-замечаний, жалоб, в том числе электронных, направляемых в адрес БУТЦ);
- представителями контролирующих и надзорных органов (несоответствия документируются в установленных данными органами формах).

8.3.5. Несоответствия (замечания) любых уровней рассматриваются на совещаниях руководства БУТЦ, на которых определяются лица ответственные за своевременное устранение несоответствий (замечаний).

8.3.6. Результаты управления несоответствующей услугой являются составной частью входных данных для проведения корректирующих и предупреждающих действий. Разработка и проведение корректирующих и предупреждающих действий в отношении фактов предоставления слушателям несоответствующих услуг осуществляется в соответствии с п.8.5.2 настоящего Руководства по качеству.

8.4. Анализ данных.

8.4.1. ПРК собирает и анализирует данные, с целью демонстрации пригодности и результативности функционирования СМК, а также оценки возможности для осуществления постоянного улучшения СМК.

8.4.2. Данными для анализа служат, но этим не ограничиваются:

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 33
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

- удовлетворенность клиентов;
- соответствие требованиям заказчика;
- результаты аудитов Центра и оценку требованиям нормативно - правовым документам и другим требованиям БУТЦ;
- мнение внешних заинтересованных сторон, включая претензии;
- оценка эффективности деятельности СМК;
- степень выполнения целей и задач;
- статус внедрения корректирующих и предупреждающих действий;
- анализ предпринятых действий после предыдущего анализа СМК;
- изменения в законодательстве и других сферах, затрагивающих СМК;
- предложения по улучшению СМК Центра.

8.4.3. Результаты анализа данных учитываются в годовом отчете ПРК по СМК.

8.5. Улучшение.

8.5.1. Непрерывное улучшение.

Благодаря реализации политики и целей в области качества, проведению внутренних и внешних аудитов и действий по их результатам, анализу СМК со стороны руководства и реализации решений по результатам анализа – система менеджмента качества БУТЦ постоянно улучшается.

8.5.2. Корректирующие и предупреждающие действия.

В настоящем разделе совмещено описание двух обязательных процедур по корректирующим и предупреждающим действиям:

Процедура СМК ПРК-8.5.2/8.5.3 «Корректирующие и предупреждающие действия».

8.5.2.1. Общие положения

Несоответствия могут быть обнаружены в следующих случаях:

- в результате обработки претензий потребителей;
- в результате анализа удовлетворенности потребителей;
- при выявлении несоответствующей услуги в ходе или после окончания ее предоставления.

Потенциальные несоответствия могут быть обнаружены в следующих случаях:

- в ходе повседневной деятельности;
- в результате анализа удовлетворенности потребителей;
- при планировании основной деятельности БУТЦ;
- по результатам мониторинга и измерения процессов СМК;
- по результатам внутренних и внешних проверок СМК.

8.5.2.2. Регистрация обнаруженного несоответствия/потенциального несоответствия.

В случае обнаружения несоответствий производится их регистрация. С этой целью заполняется верхняя часть Протокола корректирующего действия (ПРИЛОЖЕНИЕ 9), графа «формулировка несоответствия». Смысл несоответствия должен быть сформулирован конкретно и объективно.

Рекомендуется выполнять запись формулировки несоответствия следующим образом:

- требование, которое было нарушено;
- описание нарушения;
- объективное свидетельство, т.е. записи по качеству и другие документы,

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 34
---------------	------------------------------	---------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	ПК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

утверждения в устной форме, наблюдаемые действия.

Если присутствует ссылка на документ, то должно быть записано его точное название или индекс. Формулировка несоответствия должна быть подписана ПРК.

Все протоколы о несоответствии рекомендуется нумеровать порядковым номером из описи соответствующего дела.

ПРК назначает ответственного за принятие мер по данному несоответствию – графа «ответственный по несоответствию».

Обязанностью ответственного по несоответствию является координация дальнейших шагов по выполнению корректирующих действий.

Все протоколы о несоответствиях подшиваются ПРК в одно общее дело в порядке их оформления.

В случае обнаружения потенциальных несоответствий также происходит их регистрация. С этой целью заполняется верхняя часть бланка Протокола предупреждающего действия (ПРИЛОЖЕНИЕ 10) – графа «формулировка и причины потенциального несоответствия». Смысл потенциального несоответствия должен быть сформулирован конкретно и объективно.

Формулировка потенциального несоответствия должна быть подписана ПРК. Все бланки предупреждающего действия подшиваются ПРК в одно общее дело в порядке их оформления.

8.5.2.3 Анализ причин несоответствий.

Причины возникновения каждого несоответствия должны быть определены ответственным по несоответствию и занесены в соответствующую графу протокола о несоответствии – «причины несоответствия» (в случае уже обнаруженного несоответствия) или в графу протокола предупреждающего действия «формулировка и причины потенциального несоответствия» (в случае потенциального несоответствия). Если обнаружено несколько причин одного несоответствия, то должна быть определена наиболее важная и значимая причина.

8.5.2.4 Определение и планирование КД/ПД.

После выявления причины несоответствия/потенциального несоответствия должны быть предложены КД/ПД. Корректирующие/предупреждающие действия должны быть направлены на устранение причины несоответствия/потенциального несоответствия.

Предложенные корректирующие действия должны быть описаны в графе «корректирующие действия» протокола о несоответствии.

Предложенные предупреждающие действия, а также способ проверки их результативности должны быть описаны в графе «предупреждающие действия» бланка предупреждающего действия.

8.5.2.5. Выполнение КД/ПД и регистрация результатов.

Корректирующее действие должно быть выполнено в запланированный срок. По итогам выполнения корректирующего действия ответственным делается соответствующая запись в графе «выполнение КД» протокола о несоответствии.

Предупреждающее действие должно быть выполнено в срок, определённый на предыдущем шаге. По выполнении предупреждающего действия ответственный по ПД вносит запись в графу «выполнение ПД» протокола предупреждающего действия.

8.5.2.6 Проверка результативности КД/ПД.

Проверка результативности КД/ПД производится внутренним аудитором при очередной внутренней проверке. Если проверка даёт положительный результат, то в соответствующих графах «результативность КД»/«результативность ПД» делается отметка

ISO 9001:2008	Система менеджмента качества	стр. 35
----------------------	-------------------------------------	----------------

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

«КД признано результативным»/«ПД признано результативным», и несоответствие/потенциальное несоответствие считается закрытым.

Если КД/ПД признано не результативным, то используется новый бланк протокола несоответствия/предупреждающего действия, в котором заполняется графа «формулировка несоответствия»/«формулировка и причины потенциального несоответствия» с учётом исходной формулировки и имеющейся на данный момент информации.

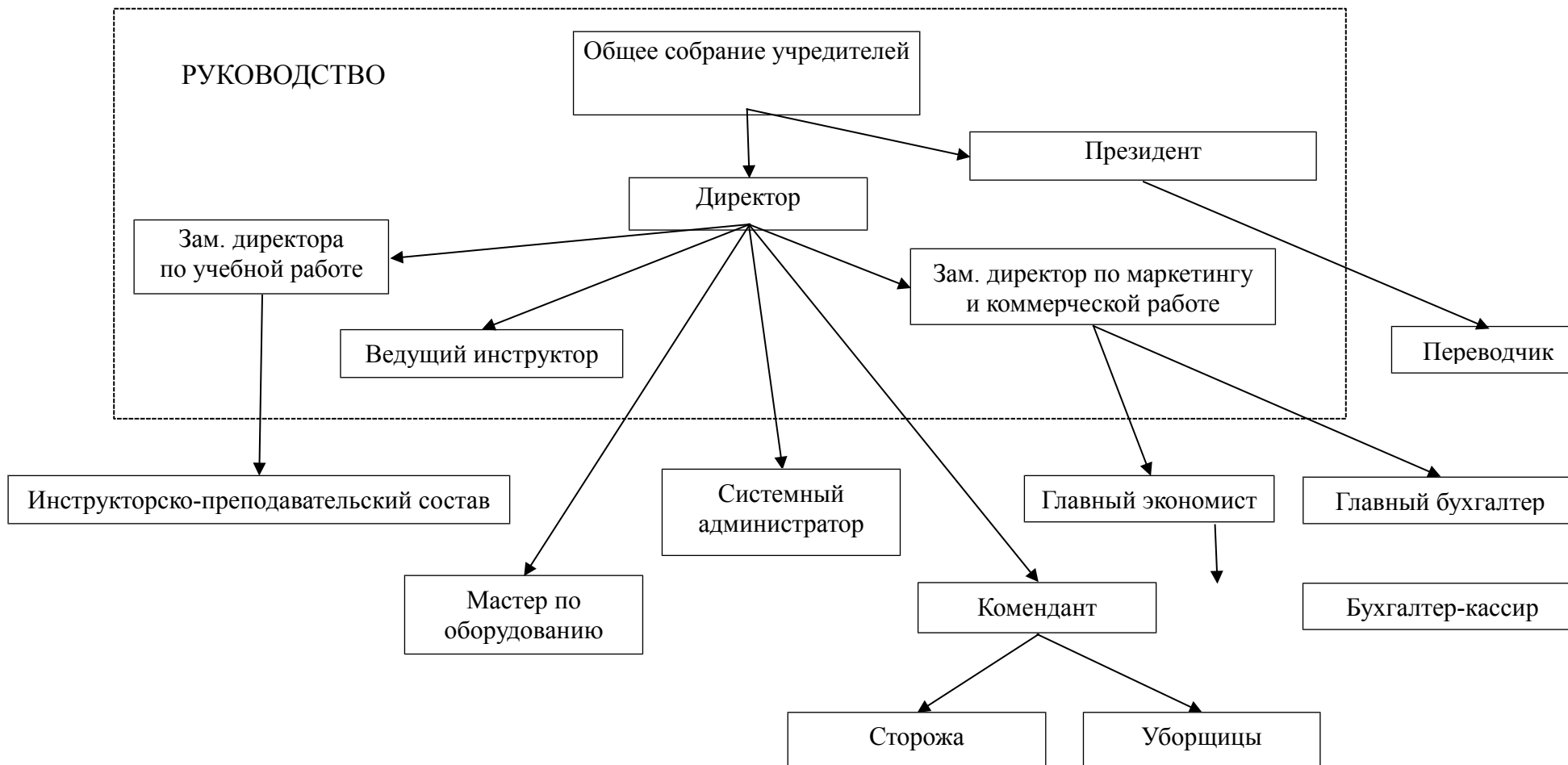
9. Внешние проверки СМК.

С целью выполнения требований п. 1.5 Раздел В-I/8 МК ПДНВ, планируется проверка системы менеджмента качества БУТЦ сторонними аудиторами. Проверяющая организация должна обладать широкой известностью в том числе и за пределами РФ и иметь сертифицированную систему менеджмента качества. При проведении сторонних проверок СМК БУТЦ будут использоваться процедуры и инструкции проверяющей организации. Отчетные документы по данным проверкам будут составлены с учетом требований и форм проверяющей организации.

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

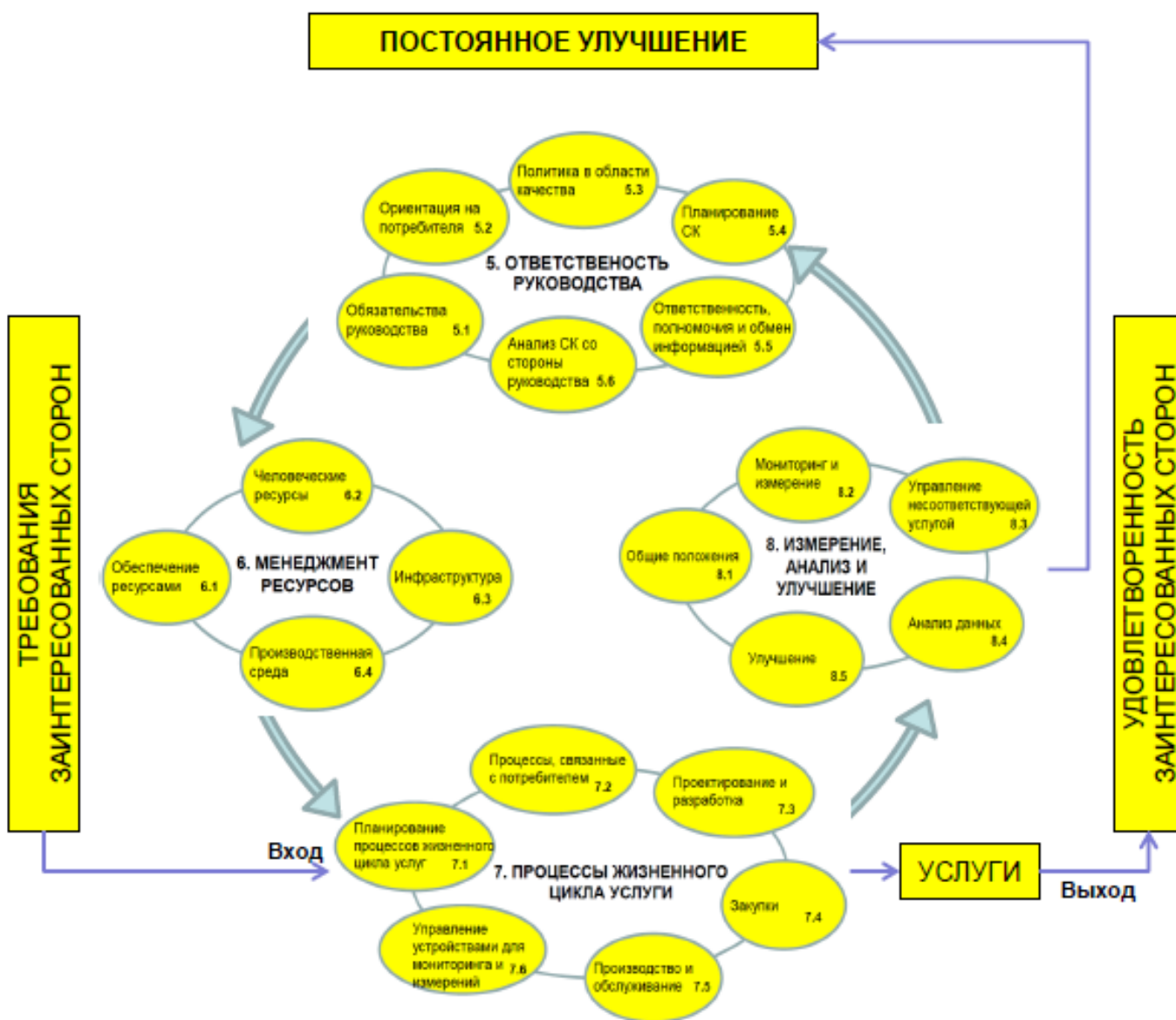
ПРИЛОЖЕНИЯ

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ЧОУ ДПО «БУТЦ АСТРАХАНИ»



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЦЕССОВ БУТЦ



ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

БЮЛЛЕТЕНЬ ИЗМЕНЕНИИ К ДОКУМЕНТУ

УТВЕРЖДАЮ

_____ / _____ /
Должность лица утвердившего оригинал
 Подпись, _____ / _____ /
лица утвердившего оригинал Фамилия И.О.
 «__» _____ 20__ г.

Бюллетень изменении № _____ /20____

(наименование документа)

Основание для внесения изменения: _____

Содержание изменения:

№ п, № стр.	Прежняя редакция	Новая редакция
1	2	3

Подписи ответственных лиц, на которых распространяется документ:

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Перечень внешних нормативных документов

№ п/п	Название и реквизиты внешнего нормативного документа	ФИО пользователя	Роспись об ознакомлении и получении экземпляра.	Примечание
1.				
2.				
3.				

Составитель ПРК _____
(роспись, дата)

Изменения внесены:

	Роспись	Дата		Роспись	Дата		Роспись	Дата
1			2			3		
4			5			6		
7			8			9		

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

УТВЕРЖДАЮ
 Директор БУТЦ

_____/_____
 «__» _____ 20__ г.

НОМЕНКЛАТУРА ДЕЛ на 20__ год

№ п/п	Наименование Дела	Срок хранения	Ответственный за ведение Дела

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

УТВЕРЖДАЮ
 Директор БУТЦ

_____ / _____ /
 «__» _____ 20__ г.

**ПЛАН-график
 проведения внутренних проверок СМК на 20__ г.**

№ п/п	Объект проверки	Проверяемый (должность)	Аудитор	Сроки проверки
1	2	3	4	5

Составил ПРК _____
 Дата и подпись

С настоящим Планом ознакомлены:

(дата, подпись проверяемых и аудиторов, указанных в Плане)

(дата, подпись проверяемых и аудиторов, указанных в Плане)

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

УТВЕРЖДАЮ
Директор БУТЦ

_____/_____/_____
«__» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ О ВНУТРЕННЕЙ ПРОВЕРКЕ СМК

№ _____	Наименование проверенного подразделения и/или процесса		Раздел 1
Аудитор: _____	Подпись: _____	Дата: _____	
Основание для проверки:			
Объем и задачи проверки:			
Проверяемый: _____	Подпись: _____	Дата: _____	
Результаты проверки:			Раздел 2
Оценка степени соответствия СМК:			
Приложения: Акты о несоответствии №№ _____			

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

**Акт о несоответствии по результатам
внутренней проверки СМК**

№ _____	Наименование проверенного процесса	
Аудитор: _____		Проверяемый: _____
Описание выявленного несоответствия		
Ссылка на документ СМК		
Подпись аудитора: _____		Дата: _____
Причина несоответствия:		
Коррекция (действие для исправления сложившейся ситуации):		
Корректирующее действие (направленное на устранение причины):		
Подпись проверяемого: _____ Предполагаемая дата выполнения: _____ Подпись аудитора: _____		
Отметка об устранении несоответствия: Устранено <input type="checkbox"/> Не устранено <input type="checkbox"/> Причина (в случае не устранения): _____ Подпись аудитора: _____ Дата: _____		
Анализ результативности корректирующих действий: Результативно <input type="checkbox"/> Не результативно <input type="checkbox"/> Следует предпринять следующие меры: _____ _____		
Подпись аудитора: _____		Дата: _____

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

ПРИЛОЖЕНИЕ 9

Протокол корректирующего действия № __/20__

// Новое несоответствие // Продолжение по несоответствию № _____
 // Претензии потребителя // Другое

Формулировка несоответствия:		
Причины несоответствия:		
Корректирующие действия:		
Предполагаемая дата выполнения: _____		
Ответственный за выполнение: _____ <small>должность, ФИО</small>	Дата:	Подпись:
Ответственный за контроль (ПРК): _____ <small>должность, ФИО</small>	Дата:	Подпись:
Отметка об устранении несоответствия: Устранено <input type="checkbox"/> Не устранено <input type="checkbox"/> Причина (в случае не устранения): _____		
Подпись ПРК: _____ Дата: _____		
Анализ результативности корректирующих действий: <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> // КД признано результативным // КД признано не результативным </div> Продолжение – протокол № _____		
Подпись ПРК: _____ Дата: _____		

ЧОУ ДПО «Береговой учебно-тренажерный центр города Астрахани»	РК-СМК
Руководство по качеству	Ver.: 12/2015

ПРИЛОЖЕНИЕ 10

Протокол предупреждающего действия № __/20__

/// Новое потенциальное несоответствие

/// Продолжение по протоколу № _____

Формулировка и причины потенциального несоответствия: Формулировка: Причины:		
СОГЛАСОВАНО: ПРК _____ ФИО	Дата:	Подпись:
Предупреждающее действие:		
Ответственный по ПД: _____ должность, ФИО	Дата	Подпись
Выполнение ПД:		
ПРОВЕРИЛ: ПРК _____ ФИО	Дата	Подпись
Результативность ПД: /// ПД признано результативным /// ПД признано не результативным Продолжение – протокол № _____		
ПРОВЕРИЛ: ПРК _____ ФИО	Дата	Подпись

Лист ознакомления

Фамилия, инициалы	Должность	Подпись	Дата ознакомления