

Если взглянуть на известные шесть обязательных процедур СМК (по ИСО 9001), то можно заметить, что их можно объединить в два множества: 1) процедуры внутреннего аудита, корректирующих и предупреждающих действий и 2) процедуры управления документацией, записями и несоответствующей продукцией. Критерий разделения различим даже в названии.

Первый тип процедур можно отнести к процедурам непосредственного действия (инструктивным), т.е. они определяют, как проводить аудит, КД и ПД. А процедуры второго типа являются организационными (процедурами управления), т.е. они описывают механизмы, с помощью которых обеспечивается выполнение требований.

Поэтому процедуры управления должны содержать:

- область применения (в частности, давать расшифровку, что организация считает записью, т.е. к управлению какими именно документами процедура относится),
- требования к результату управления (в частности, к записям),
- определение того, из чего складывается управление (в частности, записями),
- кто отвечает за управление и как он эту ответственность реализует.

Типичная ошибка при разработке процедуры управления записями - подход: составим полный реестр записей и напишем процедуру управления ими.

Во-первых, составить реестр записей будет невозможно, пока не будут установлены критерии отнесения документа к записям. Как показывает опыт, однозначные критерии, понятные любому сотруднику (а кто будет реестр составлять? вряд ли кто-то специально подготовленный) установить очень сложно – практически, невозможно. А это означает, что будут идти потоком запросы: а вот такой документ в реестр включать? а такой? И, скорей всего, в реестр начнут включать все подряд.

Во-вторых, для больших организаций составление реестра может оказаться проектом либо бесконечным, либо с огромной – неприемлемой – длительностью. При этом нет никакой гарантии, что в тот момент, когда составляется реестр, состав записей не изменится. Эта деятельность напоминает попытку составить полный список жителей города: чем больше город, тем короче период актуальности списка ☺, начиная с определенного размера поселения (и, соответственно, уровня динамики населения) список будет мгновенно утрачивать актуальность.

В-третьих, если составить список записей – проблема, то тогда как управлять им? Это ведь еще сложнее...

И – самый главный вопрос: а для чего нужен реестр записей? В чем его ценность и какую роль он должен играть?

Казалось бы, ответ очевиден: чтобы определить те записи, которыми будем управлять. Но очередной вопрос: а нужен ли список всех жителей города, чтобы ими управлять? Многовековая история человечества показывает: нет. Но нельзя же совсем не знать жителей? Нельзя. И что делать? А то, что обычно и делается: децентрализовать учет жителей (сиречь, записей). Пусть каждый, ответственный за какой-то участок деятельности, сам определяет те записи, которые ему нужны. А на высоком уровне (на уровне процедуры управления записями) мы лишь укажем руководителям, что они должны сделать в рамках управления записями, какие требования к записям должны быть соблюдены. И будет, что спрашивать на аудитах ☺

Вот один из вариантов решения:

