ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 52614.4— 2016/ ISO 18091: 2014

Системы менеджмента качества

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ИСО 9001 В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

(ISO 18091:2014, IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2017

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Научно-исследовательский центр контроля и диагностики технических систем» (АО «НИЦ КД») на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии международного стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 10 «Менеджмент риска»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 ноября 2016 г. № 1863-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ИСО 18091:2014 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001 в органах местного самоуправления» (ISO 18091:2014 «Quality management systems — Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local government», IDT).

Международный стандарт разработан ISO/TC 176 «Quality management and quality assurance».

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им межгосударственные стандарты, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВЗАМЕН ГОСТ Р 52614.4—2007

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2017

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки. 2
3 Термины и определения 2
4 Система менеджмента качества органа местного самоуправления 5
5 Ответственность руководства 9
6 Менеджмент ресурсов 14
7 Процессы жизненного цикла продукции 16
8 Измерение, анализ и улучшение 28
Приложение А (справочное) Процессы менеджмента качества органа местного самоуправления . . . 35
Приложение В (справочное) Диагностика, проверка, оценка и выполнение процессов менеджмента качества органа местного самоуправления 37
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов межгосударственным стандартам 48
Библиография 49

Введение

0.1 Общие положения

Одной из проблем современного общества является повышение доверия граждан к органам власти на всех уровнях управления и к государственной системе в целом. Задача органов местного самоуправления — обеспечение условий для создания и развития общества. Система менеджмента качества является одним из средств, с помощью которого органы местного самоуправления обеспечивают устойчивый экономический рост и социальное развитие общества на местном уровне на основе федеральной и региональной политики государства.

Оказывая доверие органам местного самоуправления, граждане вправе рассчитывать на предоставление им качественных услуг, обеспечение безопасности, доступность общественного транспорта, беспрепятственную и быструю обработку документов, доступность услуг систем здравоохранения и образования, развитую инфраструктуру, прозрачность и эффективность деятельности органов самоуправления.

Граждане должны быть уверены, что органы местного самоуправления представляют их интересы и обеспечивают защиту их сообщества.

Внедрение стандарта ИСО 9001 в органах местного самоуправления является одним из инструментов обеспечения доверия граждан к органам власти на всех уровнях.

Достижение высокого уровня качества управления со стороны органов местного самоуправления способствует укреплению государственной системы. Системный подход к менеджменту качества в органах местного самоуправления на основе применения ИСО 9001 дает возможность создать надежные органы власти на местном, региональном и федеральном уровнях.

Целью настоящего стандарта является разработка рекомендаций по внедрению системы менеджмента качества, соответствующей требованиям ИСО 9001 в органах местного самоуправления.

В приложении А приведено описание типовых процессов менеджмента качества органа местного самоуправления. В приложении В приведено описание диагностической модели, которая может быть отправной точкой для создания интегральной системы менеджмента качества, обеспечивающей качество работы органов местного самоуправления.

Этапы внедрения требований настоящего стандарта к системе менеджмента качества органов местного самоуправления показаны на рисунке 1.

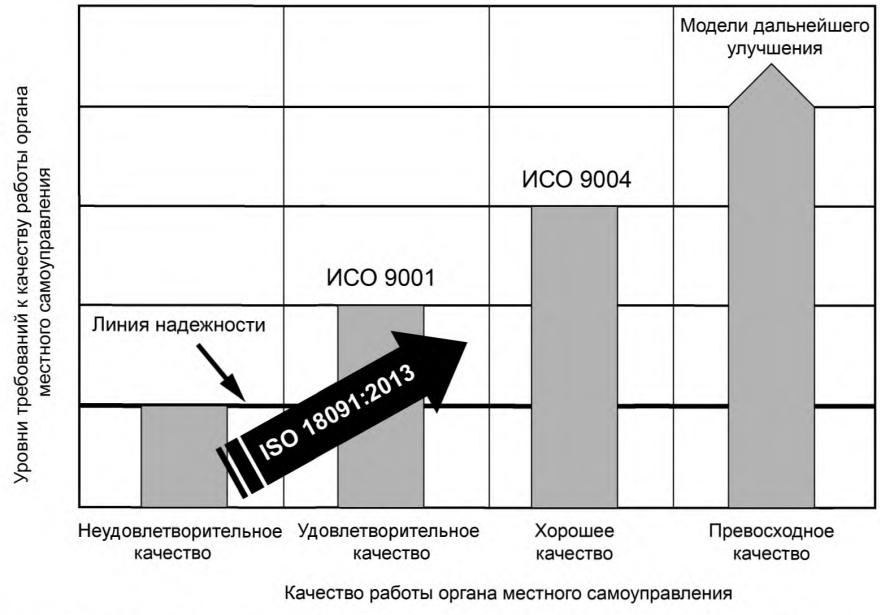


Рисунок 1 — Этапы применения настоящего стандарта при разработке и совершенствовании системы менеджмента качества органа местного самоуправления

В настоящем стандарте в рамках из сплошных линий приведен текст ИСО 9001:2008.

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

Введение

Общие положения

Для создания системы менеджмента качества необходимо стратегическое решение организации. На разработку и внедрение системы менеджмента качества организации влияют:

a) ее внешняя среда, изменения или риски, связанные с этой средой;

b) изменяющиеся потребности;

c) конкретные цели;

d) выпускаемая продукция;

e) применяемые процессы;

f) размер и структура организации.

Настоящий стандарт не предполагает единообразия в структуре систем менеджмента качества или документации.

Требования к системе менеджмента качества, установленные в настоящем стандарте, являются дополняющими по отношению к требованиям к продукции. Информация, обозначенная как «Примечание», носит характер методических указаний для понимания или разъяснения соответствующего требования.

Настоящий стандарт может использоваться внутренними и внешними сторонами, включая органы по сертификации, в целях оценки способности организации выполнять требования потребителей, требования к продукции, являющиеся обязательными к исполнению в соответствии с действующим законодательством (далее — обязательные требования), и собственные требования.

При разработке настоящего стандарта были учтены принципы менеджмента качества, установленные в ИСО 9000:2005 и ИСО 9004:2000.

Руководящие указания, установленные в настоящем стандарте, предназначены в помощь персоналу органа местного самоуправления при применении принципов менеджмента качества, установленных стандартами ИСО серии 9000, в практике и терминологии, обычно применяемой по отношению к органам местного самоуправления.

Примечание 1 — Использование терминов и определение понятий, примененных в настоящем стандарте, зависит от культуры, практики и обычаев региона или области, в которых работает орган местного самоуправления (см. [18]).

Предполагается, что в органе местного самоуправления разработаны и реализуют краткосрочные или среднесрочные планы или программы работ. Однако план или программа сами по себе не гарантируют полного удовлетворения потребностей и ожиданий местного сообщества, поскольку процессы реализации плана или программы могут быть несовершенными или отсутствовать. Настоящий стандарт разработан для устранения таких ситуаций. Целью стандарта является помощь органам местного самоуправления во внедрении эффективной системы менеджмента качества.

Настоящий стандарт не требует от органа местного самоуправления сертификации своей системы менеджмента качества, но она может быть добровольно сертифицирована на соответствие требованиям ИСО 9001. Проверка соответствия требованиям ИСО 9001 может быть проведена с помощью внутреннего аудита, а также на основе жалоб или претензий потребителей, пользователей, граждан и местного сообщества в целом.

Система менеджмента качества должна соответствовать политике, целям, методам работы, ресурсам и административным методам, присущим конкретному органу местного самоуправления. Поэтому система менеджмента качества является уникальной для каждого органа местного самоуправления. Несмотря на то что в настоящем стандарте не установлены подробные методы внедрения системы менеджмента качества, установленные в нем требования направлены на то, чтобы система менеджмента качества обеспечивала эффективные, последовательные и устойчивые результаты. Система менеджмента качества должна быть простой (насколько это возможно), функционировать наилучшим образом, а способы выполнения политики и целей в области качества органа местного самоуправления должны быть понятны.

Для обеспечения результативной, ответственной и прозрачной работы органу местного самоуправления не требуется обязательная сертификация на соответствие требованиям ИСО 9001, однако такую инициативу могут поощрять региональные или федеральные органы власти. Не следует рассматривать соответствие требованиям ИСО 9001 в качестве конечной цели, поскольку при достижении органом

местного самоуправления соответствия этим требованиям он может выйти за их рамки. Средством улучшения удовлетворенности потребностей и ожиданий сообщества является использование ИСО 9004 и/или других моделей улучшения.

Примечание 2 — Для лучшего понимания моделей улучшения см. ИСО 9004 (приложение А) и модели премии качества.

В соответствии с ИСО 9000 для успешного функционирования организации ее управление и контроль всех видов деятельности должны быть систематическими и прозрачными. Это особенно важно для органа местного самоуправления, где прозрачность и ответственность перед потребителями жизненно важны для обеспечения признания и доверия со стороны сообщества. Устойчивый успех может быть достигнут только в результате внедрения комплексной системы менеджмента качества, направленной на удовлетворение потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон.

Поэтому важно, чтобы для обеспечения успешной работы органа местного самоуправления его система менеджмента качества охватывала все действия и процессы, которые могут повлиять на его способность удовлетворять требования потребителей/граждан, требования к продукции, являющиеся обязательными к исполнению в соответствии с действующим законодательством, а также других заинтересованных сторон, например, вышестоящих органов власти.

0.2 Процессный подход

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

Введение

Процессный подход

Настоящий стандарт направлен на применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества в целях повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

Для успешного функционирования организация должна определить и осуществлять менеджмент многочисленных взаимосвязанных видов деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

Применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов, направленный на получение желаемого результата, могут быть определены как «процессный подход».

Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

При применении в системе менеджмента качества такой подход подчеркивает важность:

a) понимания и выполнения требований;

b) необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавляемой ими ценности;

c) достижения запланированных результатов выполнения процессов и обеспечения их результативности;

d) постоянного улучшения процессов, основанного на объективном измерении.

Приведенная на рисунке 1* модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе, иллюстрирует связи между процессами, представленными в разделах 4—8. Эта модель показывает, что потребители играют существенную роль в установлении требований, рассматриваемых в качестве входов. Мониторинг удовлетворенности потребителей требует оценки информации о восприятии потребителями выполнения их требований. Приведенная на рисунке 1 модель охватывает все основные требования настоящего стандарта, но не показывает процессы на детальном уровне.

Примечание — Кроме того, ко всем процессам может применяться цикл «Plan — Do — Check-Act» (PDCA). Цикл PDCA можно кратко описать так:

планирование (plan) — разработка цели и процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;

* ИСО 9001—2008.

осуществление (do) — внедрение процессов;

проверка (check) — постоянные контроль и измерение процессов и продукции на соответствие политике, целям и требованиям к продукции и записи о результатах;

действие (act) — выполнение действий по постоянному улучшению показателей процессов.



Рисунок 1 — Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе

Для применения процессного подхода органу местного самоуправления важно определить виды процессов, необходимых для предоставления надежных продукции/услуг потребителям/гражданам, а также обеспечить качество управления для получения желаемого результата. Процессы менеджмента органа местного самоуправления включают процессы управления организацией, производственные процессы и вспомогательные процессы (см. приложение А). Основу менеджмента процессов качества составляют производственные процессы.

Примерами процессов системы менеджмента качества органов местного самоуправления являются:

a) процессы стратегического менеджмента, необходимые для определения функций органа местного самоуправления в социально-экономической среде;

b) процессы обеспечения ресурсами и возможностей поставки продукции/услуг органом местного самоуправления;

c) процессы технического обслуживания производственного оборудования;

d) процессы подготовки, пересмотра и актуализации или разработки планов и рабочих программ;

e) процессы мониторинга и измерения показателей процесса предоставления продукции/услуг;

f) процессы обеспечения прозрачности внутреннего и внешнего обмена информацией;

g) процессы обеспечения готовности к действиям в чрезвычайных ситуациях и реагирования на них.

Для каждого процесса орган местного самоуправления должен определить:

- потребителя процесса. Это может быть внутренний потребитель (подразделение органа местного самоуправления) или внешний потребитель (например, гражданин, получающий продукцию/услугу);

- основные входы процесса (например, информация, требования законов, федеральная и/или региональная политика, материальные, энергетические, человеческие и финансовые ресурсы);

- выходы процесса (например, продукция или услуга, изготовленные или выполненные в результате функционирования процесса);
- средства управления и показатели, необходимые для проверки работы процесса и/или анализа полученных результатов;
- взаимодействия с другими процессами органа местного самоуправления (выход одного процесса, как правило, является входом другого процесса);
- средства контроля и управления, необходимые для обеспечения прозрачности функционирования процесса.

Примечание — Более подробные рекомендации по процессному подходу приведены в [16].

0.3 Взаимосвязь с ИСО 9004

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования
Введение
Взаимосвязь с ИСО 9004

ИСО 9001 и ИСО 9004 являются стандартами на системы менеджмента качества, которые дополняют друг друга, но их можно применять также независимо.

ИСО 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут быть использованы для внутреннего применения организациями, а также в целях сертификации или заключения контрактов. Стандарт направлен на результативность системы менеджмента качества при выполнении требований потребителей и соответствующих законодательных и других обязательных требований.

В ИСО 9004:2009 приведены рекомендации по улучшению системы менеджмента качества организации для достижения устойчивого успеха. Важно понимать, что в органе местного самоуправления возможность последовательно предоставлять продукцию/услуги, соответствующие требованиям потребителя, может зависеть от обеспечения ресурсами, находящимися вне прямого управления органа местного самоуправления.

0.4 Совместимость с другими системами менеджмента

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования
Введение
Совместимость с другими системами менеджмента

При разработке настоящего стандарта должное внимание было уделено положениям ИСО 14001 для улучшения совместимости этих двух стандартов в интересах сообщества пользователей. Приложение А показывает соответствие между ИСО 9001:2008 и ИСО 14001:2004.

Настоящий стандарт не содержит конкретных требований к другим системам менеджмента, таким как менеджмент охраны окружающей среды, менеджмент профессионального здоровья и безопасности, финансовый менеджмент или менеджмент рисков. Однако стандарт позволяет организации согласовать или интегрировать свою собственную систему менеджмента качества с другими системами менеджмента с соответствующими требованиями. Организация может адаптировать действующую(ие) систему(ы) менеджмента для создания системы менеджмента качества, соответствующей требованиям настоящего стандарта.

Для обеспечения качества предоставляемых продукции и услуг в органе местного самоуправления на основе системы менеджмента качества могут быть внедрены такие системы менеджмента, как менеджмент охраны окружающей среды, менеджмент профессионального здоровья и безопасности, финансовый менеджмент и менеджмент риска. Однако, если орган местного самоуправления вводит такие дополнения в свою систему менеджмента качества, это не означает, что он имеет внедренную интегрированную систему менеджмента. В зависимости от ситуации органу местного самоуправления необходимо скоординировать или интегрировать свою систему менеджмента качества с другими системами менеджмента.

ОКС 03.100.40

Поправка к ГОСТ Р 52614.4—2016/ИСО 18091:2014 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001 в органах местного самоуправления

В каком месте	Напечатано	Должно быть
Титульный лист	**ГОСТ Р 52614.4—2016/ISO 18091:2014**	**ГОСТ Р 52614.4—2016/ИСО 18091:2014**
С.1	**ГОСТ Р 52614.4—2016 (ISO 18091:2014)**	**ГОСТ Р 52614.4—2016/ИСО 18091:2014**

(ИУС № 5 2017 г.)

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Системы менеджмента качества

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ИСО 9001 В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001 in local government

Дата введения — 2017—12—01

1 Область применения

1.1 Общие положения

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования
1 Область применения
1.1 Общие положения

Настоящий стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества в тех случаях, когда организация:

a) нуждается в демонстрации своей способности всегда поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям;

b) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы менеджмента качества, включая процессы постоянного ее улучшения, и обеспечение соответствия требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям.

Примечание 1 — В настоящем стандарте термин «продукция» применим только:
a) к предназначаемой для потребителя или затребованной им продукции;
b) к любым заданным результатам процессов жизненного цикла.

Примечание 2 — Законодательные и другие обязательные требования могут быть выражены как правовые требования.

Целью настоящего стандарта является обеспечение органов местного самоуправления руководящими указаниями для достижения положительных результатов применения ИСО 9001. Настоящие руководящие указания не добавляют, не изменяют и/или не модифицируют требования ИСО 9001.

Граждане доверяют органу местного самоуправления, если он гарантирует выполнение всех ключевых процессов и продукции/услуг на некотором минимальном приемлемом уровне. Все процессы органа местного самоуправления (процессы управления, производственные и вспомогательные процессы) должны составлять систему менеджмента качества, использование и дальнейшее развитие которой должно быть направлено на достижение высоких результатов. Деятельность органа местного самоуправления может быть одновременно удовлетворительной в одних областях и неудовлетворительной в других.

При определении процессов системы менеджмента качества важно, чтобы орган местного самоуправления исследовал процессы, необходимые для обеспечения качества предоставляемых потребителям продукции и услуг (см. приложение А). Эти процессы представляют собой процессы

Издание официальное

менеджмента, процессы изготовления продукции и оказания услуг и другие процессы, необходимые для эффективной и результативной работы системы менеджмента качества. В приложении В приведен метод проверки работы органа местного самоуправления, позволяющий исследовать область определения и зрелость этих процессов, продукции и услуг. Использование приведенного в приложении В метода может быть началом применения настоящего стандарта.

1.2 Применение

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования
1 Область применения
1.2 Применение
Требования настоящего стандарта являются общими и предназначены для применения всеми организациями независимо от вида, размера и поставляемой продукции.
Если какое-либо требование настоящего стандарта нельзя применить вследствие специфики организации и ее продукции, допускается его исключение.
При допущенных исключениях заявления о соответствии настоящему стандарту приемлемы, если эти исключения подпадают под требования раздела 7 и не влияют на способность или ответственность организации обеспечивать продукцией, соответствующей требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям.

Требования настоящего стандарта являются общими и применимы ко всем органам местного самоуправления независимо от их вида, размера, изготавливаемой продукции и оказываемых услуг.
Пользователь может применять рекомендации настоящего стандарта в целом или частично по мере необходимости.

2 Нормативные ссылки

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования
2 Нормативные ссылки
В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:
ИСО 9000:2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (ISO 9000:2008 Quality management systems)

3 Термины и определения

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования
3 Термины и определения
В настоящем стандарте применены термины и определения, данные в ИСО 9000. В тексте настоящего стандарта термин «продукция» может означать также «услугу».

В настоящем стандарте применены термины по ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями.
Везде, где в ИСО 9000 использован термин «организация», при использовании настоящего стандарта следует читать «орган местного самоуправления».

3.1 **высшее руководство** (top management): Должностное лицо или группа должностных лиц, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне.

Примечание 1 — В настоящем стандарте организацией является орган местного самоуправления (3.5).

Примечание 2 — В зависимости от страны и ее культуры наименование и функции высшего руководства могут существенно различаться. Типичными примерами наименований высшего руководства являются: мэр, губернатор, руководитель местной администрации или муниципалитета. Высшее руководство выполняет функции управления органом местного самоуправления.

Примечание 3 — Местный совет представляет собой орган местного самоуправления, деятельность которого регулируется законодательно. Местный совет, как правило, избирают путем всеобщих выборов. Местный совет обычно состоит из мэра, членов совета, должностных лиц и попечительных органов соответствующего органа власти. Местный совет — это местная государственная организация, отвечающая за управление в интересах территории и ее населения.

3.2 **потребитель/гражданин** (customer/citizen): Организация или физическое лицо, получающие продукцию или услугу.

Примечание 1 — В настоящем стандарте термин потребитель/гражданин относится к организации, сообществу или человеку, которые получают продукцию/услугу (3.7) органа местного самоуправления (3.5), независимо от того оплатили они эту услугу или нет.

Примечание 2 — Для органа местного самоуправления важно определить различные категории потребителей и достигнуть сбалансированного учета потребностей и ожиданий потребителей. Например, одни граждане являются налогоплательщиками и участвуют в финансировании услуг органа местного самоуправления, а другие только пользуются предоставляемыми продукцией или услугами.

Примечание 3 — Термин «потребитель» может иногда вызывать противоречия при использовании его в работе органа местного самоуправления или государственной службы и даже в международном праве, так как этот термин связан с коммерческой деятельностью. Однако этот термин широко применяют в области стандартизации систем менеджмента качества, и поэтому термин «потребитель» в настоящем стандарте использован в сочетании с термином «гражданин».

3.3 **требования к органам местного самоуправления** (specification for local government): Минимальные требования, предъявляемые к поставке продукции и предоставлению услуг, подлежащие последовательному и эффективному выполнению органом местного самоуправления (3.5) и отвечающие потребностям и ожиданиям граждан.

Примечание 1 — Требования к органам местного самоуправления обычно устанавливают в специальных документах, таких как «Устав органа местного самоуправления» или «Обязательства по услугам».

Примечание 2 — Часть требований к органам местного самоуправления может содержаться в законах, в региональной или государственной политике правительства.

Примечание 3 — Примерный перечень показателей выполнения органом местного самоуправления установленных требований приведен в таблицах В.1—В.4.

3.4 **декларация (органа местного самоуправления)** (citizen's charter): Документ, содержащий заявление о намерениях и обязательствах органа местного самоуправления по обеспечению граждан результативными и эффективными продукцией/услугами (3.7), соответствующими ожиданиям потребителей и минимально приемлемому уровню качества, обеспечивающему гарантию того, что продукция/услуги органа местного самоуправления соответствуют установленным требованиям.

Примечание 1 — Декларация органа самоуправления включает также перечень услуг, обязательств перед гражданами и гарантийные обязательства.

Примечание 2 — В декларации обычно приводят перечень услуг, предоставляемых органами местного самоуправления (3,5), и соответствующие требования, показатели и требования стандартов. Декларация также включает общую информацию о сообществе, например историческую справку о регионе, предприятиях, инфраструктуре, достопримечательностях, органе местного самоуправления, правах граждан, бланки жалоб с инструкциями их заполнения, справочные адреса (контактные телефоны, электронная почта), адрес и часы работы муниципальных организаций, карту города, организации по связям с общественностью и доступные интерфейсы.

3.5 **орган местного самоуправления** (local government): Руководящий орган территории или федерации, отвечающий за управление ее развитием, ответственный за определение, разработку и установление политики по обеспечению потребителей/граждан (3.2) продукцией/услугами органа местного самоуправления (3.7).

Примечание — Орган местного самоуправления может относиться, например, к единице территориального, национального и/или регионального деления, которая охватывает некоторое сообщество. Орган местного самоуправления является юридической единицей, соответствующей определенной территории и сообществу, имеющей права управления и законодательства, обладает собственной юридической правоспособностью и собственными политическими, административными, патримониальными и регулирующими возможностями.

3.6 **процесс органа местного самоуправления** (local government process): Набор взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности органа местного самоуправления (3.5), преобразующих входы [политика, ресурсы, потребности и ожидания потребителей/граждан (3.2) и т. д.] в выходы (поставленная продукция и предоставленные услуги).

Примечание 1 — В приложении А приведены некоторые примеры типовых процессов органа местного самоуправления.

Примечание 2 — В ИСО 9004 приведено руководство по улучшению процессов для достижения устойчивого успеха.

3.7 **продукция/услуга** (product/service): Результат работы процесса.

Примечание 1 — В настоящем стандарте под продукцией/услугой органа местного самоуправления (3.5) следует понимать преобладающую продукцию или услугу, предназначенную для потребителя или затребованную им. Нематериальная услуга может включать некоторые материальные компоненты (например, информационные брошюры, контейнеры, убежища). Примерами услуг являются снабжение питьевой водой, удаление сточных вод, обеспечение освещения, вывоз мусора и обеспечение гражданской обороной.

Примечание 2 — Одной из основных услуг, часто предоставляемых органом местного самоуправления, является услуга по разработке проектов, для которых может быть необходима разработка планов по качеству (см. ИСО 10005 и ИСО 10006 для разработки планов по качеству и менеджменту проектов соответственно).

Примечание 3 — Существуют четыре общие категории «продукции/услуг»:
- услуги (например, транспортные, образовательные, обеспечение безопасности);
- программные средства (например, обеспечение доступа к информации, компьютерные программы, словари);
- документы (например, паспорт, свидетельство о рождении, водительское удостоверение);
- обработка материалов (например, сточных вод).

Примечание 4 — Продукция/услуга органа местного самоуправления является результатом деятельности, обязательно выполняемой при взаимодействии поставщика и потребителя/гражданина (3.2), и является чаще всего нематериальной.

Предоставление продукции/услуги может включать, например, следующее:
- деятельность, осуществленную на поставленной потребителем материальной продукции (например, неисправном автомобиле);
- деятельность, осуществленную на поставленной потребителем нематериальной продукции (например, составление заявления о доходах, необходимого для определения размера налога);
- предоставление нематериальной продукции (например, информации и знаний);
- создание благоприятных условий потребителям (например, в гостиницах и ресторанах).

Программное средство содержит информацию, обычно является нематериальным и может реализовывать методы транзакции или процедуры.

Документы, как правило, являются материальными, а их количество является счетной величиной. Обрабатываемые материалы обычно являются материальными, а их количество является непрерывной величиной. Документы и обработанные материалы часто называют товарами.

Примечание 5 — Обеспечение качества направлено главным образом на продукцию.

Примечание 6 — Политика органа местного самоуправления (3.15), отражающая направления его действий, обычно содержит перечень его продукции/услуг.

[ИСО 9000:2005, 3.4.2, адаптированное определение]

3.8 **система менеджмента качества органа местного самоуправления** (quality management system of the local government): Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, позволяющих органу местного самоуправления устанавливать политику и цели в области качества и обеспечивающих достижение этих целей.

[ИСО 9000:2005, 3.2.1, 3.2.2 и 3.2.3, адаптированное определение]

3.9 **прозрачность** (transparency): Открытость в отношении решений и деятельности, которые влияют на общество, экономику и окружающую среду, а также готовность сообщать о них ясно, точно, своевременно, правдиво и в полном объеме.

Примечание — Прозрачность результатов процессов, процедур, методов, источников данных и предположений, используемых органом местного самоуправления (3.5), гарантирует, что соответствующая информация доступна для всех потребителей и других заинтересованных сторон.

[ИСО 26000:2010, 2.24, адаптированное определение]

3.10 **ответственный** (responsible): Лицо, имеющее обязательства по выполнению установленных действий, контролю, защите или обслуживанию установленных категорий граждан.

Примечание 1 — В настоящем стандарте «ответственный» означает заслуживающий доверия, надежный, способный, компетентный, квалифицированный в области принятия решений и действиях, оказывающих влияние на общество, учреждения, экономику и окружающую среду. Ответственные действия органа местного самоуправления (3.5) — это действия, которые обязан выполнять орган местного самоуправления для защиты гражданина/потребителя как личности, его имущества и интересов, формирующие доверие к органу местного самоуправления.

Примечание 2 — Ответственные действия органа местного самоуправления не только подразумевают выполнение требований законодательства, но также непосредственно связаны с удовлетворенностью потребителя и его доверием.

3.11 **подотчетность** (accountable): Состояние ответственности органа местного самоуправления перед органами власти и в более широком смысле перед заинтересованными сторонами за решения и деятельность, направленную на удовлетворение интересов общества и каждого потребителя/гражданина (3.2).

Примечание — В случае регионального или национального управления подотчетность включает ответственность перед органами местного самоуправления и обществом, в котором эти органы управления действуют.

[ИСО 26000:2010, 2.1, адаптированное определение]

3.12 **заинтересованная сторона** (interested party): Физическое лицо или другие субъекты, создающие добавленную ценность для организации, или заинтересованные в деятельности организации, или находящиеся под воздействием деятельности организации.

Примечание — Удовлетворение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон способствует достижению органом местного самоуправления (3.5) устойчивого успеха.

3.13 **управление** (governance): Законная, ответственная (3.10), подотчетная (3.11) и результативная деятельность органов власти или самоуправления.

3.14 **систематичность** (systematically): Способ выполнения действий в целом или с учетом всех составляющих плана или системы.

Примечание — Требования плана или системы необходимо выполнять последовательно, регулярно, постоянно и непрерывно (см. приложение В).

3.15 **политика (органа местного самоуправления)** (public policy): Принципы выполнения органом местного самоуправления (3.5) действий по удовлетворению потребностей граждан, сформулированные в соответствии с установленным процессом, принятые и выполняемые соответствующими подразделениями органа местного самоуправления в соответствии с ожидаемым результатом.

Примечание 1 — Принципы, включенные в политику, передают ей свою область применения.

Примечание 2 — Принципы деятельности органа местного самоуправления обычно устанавливают для решения конкретных проблем граждан, формулируются в соответствии с установленным процессом и принимают, осуществляют и проводят в жизнь подразделения органа местного самоуправления.

Примечание 3 — Примером политики органа местного самоуправления в отношении продукции/услуги (3.7) является обязанность органа местного самоуправления обеспечивать население питьевой водой. Существуют два принципа выполнения этой услуги:

a) обеспечение водой всего населения;

b) обеспечение водой по возможности.

При этом должны быть обеспечены установленные показатели воды: вода должна быть полностью пригодна для питья и не оказывать вредного воздействия на здоровье.

Примечание 4 — Другим примером политики, которая не связана с продукцией или услугой, является обеспечение гендерного равенства (3.16) (см. таблицу В.3, показатель 4). Гендерное равенство должно быть важной частью политики любого органа местного самоуправления, на основании этой политики должна быть разработана программа решения этой проблемы. Политика в отношении этой проблемы имеет намного больше составляющих, чем политика, связанная с продукцией/услугой.

3.16 **гендерное равенство** (gender equality): Равные права, возможности и обязательства для женщин и мужчин.

4 Система менеджмента качества органа местного самоуправления

4.1 Общие требования

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

4.1 Общие требования

Организация должна разработать, документировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно улучшать ее результативность в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

Организация должна:

a) определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации (1.2);

b) определять последовательность и взаимодействие этих процессов;

c) определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении этих процессов, так и при управлении ими;

d) обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержания этих процессов и их мониторинга;

e) осуществлять мониторинг, измерение там, где это возможно, и анализ этих процессов;

f) принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Организация должна осуществлять менеджмент процессов, необходимых для системы менеджмента качества, в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

Если организация решает передать сторонней организации выполнение какого-либо процесса, влияющего на соответствие продукции требованиям, она должна обеспечить со своей стороны управление таким процессом. Вид и степень управления процессами, переданными сторонним организациям, должны быть определены в системе менеджмента качества.

Примечание 1 — Упомянутые выше процессы, необходимые для системы менеджмента качества, включают процессы управленческой деятельности руководства, обеспечения ресурсами, процессы жизненного цикла продукции, измерения, анализа и улучшения.

Примечание 2 — Процесс, переданный другой организации, является процессом, необходимым для системы менеджмента организации, но по выбору организации выполняемым внешней для нее стороной.

Примечание 3 — Обеспечение управления процессами, переданными сторонним организациям, не освобождает организацию от ответственности за соответствие всем требованиям потребителей и обязательным требованиям. Выбор вида и степени управления процессом, переданным сторонней организации, зависит от таких факторов, как:

a) возможное влияние переданного сторонним организациям процесса на способность организации поставлять продукцию, соответствующую требованиям;

b) степень участия в управлении процессом, переданным сторонней организации;

c) возможность обеспечения необходимого управления посредством применения требований 7.4.

Настоящий стандарт разработан в помощь органу местного самоуправления при разработке, документировании, внедрении и поддержании в рабочем состоянии системы менеджмента качества для достижения его результативного функционирования.

Орган местного самоуправления должен определить область применения системы менеджмента качества. При определении процессов, необходимых для достижения запланированных результатов, постоянного улучшения и повышения удовлетворенности потребителей/граждан, поставляемая продукция и предоставляемые услуги должны быть идентифицированы и дифференцированы.

Орган местного самоуправления должен:

a) определить процессы, необходимые для разработки требований к идентификации соответствующей нормативной документации, поставки продукции/услуг и оценки полученных результатов;

b) определить процессы системы менеджмента качества, способствующие совместному устойчивому и результативному функционированию;

c) обеспечивать административную преемственность при смене администрации органа местного самоуправления, передавая всю информацию о проектах и планах их реализации, а также о состоянии системы менеджмента качества.

Руководство органа местного самоуправления должно нести полную ответственность за процессы, в которых к выполнению работ привлечена третья сторона. Например, некоторые услуги могут быть представлены неправительственными организациями, такими как коммерческие и некоммерческие организации.

Примечание 1 — В приложении А приведены примеры типовых процессов органа местного самоуправления.

Примечание 2 — Если выполнение процессов передано сторонней организации (аутсорсинг), органы местного самоуправления должны учитывать правила, установленные в контракте.

Примечание 3 — Руководство по применению аутсорсинга приведено в [17].

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

4.2.1 Общие положения

Документация системы менеджмента качества должна включать:

a) документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;

b) руководство по качеству;

c) документированные процедуры и записи, требуемые настоящим стандартом;

d) документы, включая записи, определенные организацией как необходимые ей для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.

Примечание 1 — Там, где в настоящем стандарте встречается термин «документированная процедура», это означает, что процедура разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии. Один документ может содержать требования одной или более процедуры. Требование о наличии документированной процедуры может быть реализовано более чем одним документом.

Примечание 2 — Степень документированности системы менеджмента качества одной организации может отличаться от степени документированности другой в зависимости:

a) от размера организации и вида деятельности;

b) от сложности и взаимодействия процессов;

c) от компетентности персонала.

Примечание 3 — Документация может быть в любой форме и на любом носителе.

При планировании разработки документации системы менеджмента качества орган местного самоуправления должен провести анализ:

a) политик, влияющих на орган местного самоуправления (включая местную, региональную и национальную политику);

b) разрабатываемых проектов, поставляемой продукции и предоставляемых услуг;

c) действующих законов и обязательных требований;

d) соответствующих видов риска (например, барьеров и препятствий для обмена информацией, таких как различные языки и уровни грамотности);

e) структур организации (ключевых постов, ключевых профессий, оптимального количества ключевых специалистов);

f) компетентности и обязанностей руководящих работников;

g) терминов и определений, используемых в системе менеджмента качества органа местного самоуправления.

Примечание — Руководство по применению требований к документации, установленных в ИСО 9001, приведено в [15].

4.2.2 Руководство по качеству

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

4.2.2 Руководство по качеству

Организация должна разработать и поддерживать в рабочем состоянии руководство по качеству, содержащее:

a) область применения системы менеджмента качества, включая подробности и обоснование любых исключений (1.2);

b) документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества, или ссылки на них;

c) описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества.

Руководство по качеству является документом высшего уровня системы менеджмента качества. В руководстве по качеству указывают, какие требования ИСО 9001 применены, внедрены и выполняются конкретным органом местного самоуправления.

В руководстве по качеству должны быть установлены область применения, процессы и их взаимодействие в системе менеджмента качества органа местного самоуправления (см. 3.6). Руководство по качеству должно включать все установленные документированные процедуры, необходимые

для результативного функционирования системы менеджмента качества, или содержать ссылки на них.

4.2.3 Управление документацией

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

4.2.3 Управление документацией

Документы системы менеджмента качества должны быть управляемыми. Записи, представляющие собой специальный вид документов, должны быть управляемыми согласно требованиям 4.2.4.

Для определения необходимых средств управления должна быть разработана документированная процедура, предусматривающая:

a) официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до выпуска;

b) анализ и актуализацию по мере необходимости и повторное официальное одобрение документов;

c) обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;

d) обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;

e) обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;

f) обеспечение идентификации и управления рассылкой документов внешнего происхождения, определенных организацией как необходимые для планирования и функционирования системы менеджмента качества;

g) предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Целью управления документацией является обеспечение сохранности и доступности документации системы менеджмента качества для пользователей. В соответствии с требованиями орган местного самоуправления должен:

a) отслеживать и учитывать в своей деятельности внешние документы, такие как государственная политика, законы и процедуры, применяемые в случае чрезвычайных ситуаций, и другие документы; эти документы должны быть доступны общественности (при необходимости);

b) обеспечить доступ к документам подрядчикам и другим заинтересованным сторонам и персоналу органа местного самоуправления (при необходимости).

Большая часть документов, разработанных органом местного самоуправления, является общественными документами, что накладывает требования к более надежной процедуре управления документацией для обеспечения безопасности органа местного самоуправления. Для сокращения процедур оформления документов их допускается вести в электронном виде. Документы могут быть размещены на любом носителе: на бумажном носителе, в форме видеозаписи, на электронных и электромагнитных носителях и др.

Орган местного самоуправления также должен управлять (см. 7.1) документацией, используемой для определения и управления поставкой продукции, предоставлением услуг, разработкой и внедрением проектов. Выпущенные ранее внутренние документы должны подвергаться анализу, пересмотру и утверждению для обеспечения их адекватности и применимости.

4.2.4 Управление записями

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

4.2.4 Управление записями

Записи, установленные для представления свидетельств соответствия требованиям и результативного функционирования системы менеджмента качества, должны находиться под управлением.

Организация должна установить документированную процедуру для определения средств управления, необходимых для идентификации, хранения, защиты, восстановления, сохранения и изъятия записей.

Записи должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и восстанавливаемыми.

Запись представляет собой специальный вид документа, обеспечивающий информацию о деятельности, выполненной органом местного самоуправления, и обычно сохраняемый как свидетельство результатов, полученных на каждой стадии функционирования процессов органа местного самоуправления, при необходимости. Это особенно важно для органа местного самоуправления, который должен демонстрировать полноту и прозрачность своей деятельности и нести за нее ответственность перед ее потребителями/гражданами. Кроме того, записи необходимы как объективные свидетельства функционирования системы менеджмента качества в целом.

Орган местного самоуправления должен обратить внимание на своевременное представление и доступность записей, ведение которых установлено в соответствии с законодательными или обязательными требованиями государства, и анализировать управление этими записями.

У органа местного самоуправления может возникнуть необходимость в определении руководящих принципов, ориентированных на обеспечение конфиденциальности и безопасности записей в отношении некоторых потребителей/граждан и/или записей других видов (например, пропусков, залогов, льгот на оплату штрафов и т. д.) (см. 7.5.4). Рекомендации по управлению записями в соответствии с требованиями ИСО 9001 приведены в [15].

Примерами записей, которые могут быть частью системы менеджмента качества органа местного самоуправления, являются:

a) данные о потребностях населения;
b) выходные данные процесса проектирования и разработки;
c) заполненные контрольные листки:
   - о достижениях и заключительные отчеты по планам, программам и проектам;
   - о выданных пропусках;
   - о предоставленных льготах на оплату;
   - об оценке персонала;
   - об оценке поставщиков;
   - об оценке инфраструктуры;
   - о выполнении работ;
d) данные оценки воздействия деятельности органа местного самоуправления;
e) данные об утрате, порче или неадекватном использовании документации;
f) заявления или претензии.

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

5.1 Обязательства руководства

Высшее руководство должно обеспечивать наличие свидетельств принятия своих обязательств по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также постоянному улучшению ее результативности посредством:

a) доведения до сведения организации важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;
b) разработки политики в области качества;
c) обеспечения разработки целей в области качества;
d) проведения анализа со стороны руководства;
e) обеспечения необходимыми ресурсами.

Высшее руководство должно демонстрировать свою приверженность системе менеджмента качества, постоянно выявляя и обеспечивая удовлетворение потребностей и ожиданий своих потребителей/граждан и обеспечивая соответствие процессов и программ органа местного самоуправления законодательным и обязательным требованиям.

Для демонстрации выполнения этих требований высшее руководство органа местного самоуправления должно использовать следующие стратегии и действия:

- установление общих представлений, принципов и единства цели во всех подразделениях органа местного самоуправления для достижения качества продукции/услуг, включая удовлетворение требований и ожиданий потребителей/граждан, а также обеспечение соответствия процессов и программ органа местного самоуправления установленным обязательным требованиям;
- установление, обмен информацией и доведение до сведения персонала политики в области качества органа местного самоуправления;
- установление целей в области качества;
- поощрение этичного поведения и лидерства;
- проведение периодического анализа деятельности для обеспечения постоянного улучшения;
- обеспечение и доступность необходимых ресурсов для достижения поставленных целей.

Примечание — Принципы менеджмента качества, представленные в ИСО 9000, могут помочь высшему руководству лучше понять требования к ответственности руководства.

5.2 Ориентация на потребителя/гражданина

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования
5.2 Ориентация на потребителя
Высшее руководство должно обеспечивать определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности (7.2.1 и 8.2.1).

Потребности и ожидания потребителей/граждан должны быть определены и документально оформлены. Потребности и ожидания потребителей/граждан (например, жалобы или рекомендации потребителей/граждан и данные обследования) следует периодически анализировать для обеспечения адресного их удовлетворения.

Высшее руководство органа местного самоуправления должно обеспечить процессы вовлечения общественности для удовлетворения требований потребителей/гражданин (например, требований, установленных наблюдательным советом граждан). Для этого следует идентифицировать текущие и (где только возможно) будущие потребности и ожидания потребителей/граждан, стремиться выполнить их и повышать удовлетворенность потребителей/граждан в рамках юридических полномочий и доступных ресурсов органа.

5.3 Политика в области качества

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования
5.3 Политика в области качества
Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы политика в области качества:
a) соответствовала целям организации;
b) включала в себя обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность системы менеджмента качества;
c) создавала основы для постановки и анализа целей в области качества;
d) была доведена до сведения персонала организации и понятна ему;
e) анализировалась на постоянную пригодность.

Политика в области качества представляет собой декларацию о приверженности органа местного самоуправления принципам менеджмента качества. Политика в области качества должна быть документирована, соответствовать установленным законодательным и обязательным требованиям, другим видам политики органа местного самоуправления (например, антикоррупционной политике, политике гендерного равенства, охраны окружающей среды, социальной ответственности, безопасности и прозрачности деятельности).

Высшее руководство органа местного самоуправления должно учитывать политику в области качества при принятии решений.

Политика в области качества должна служить основой для разработки, внедрения и обновления (при необходимости) целей в области качества органа местного самоуправления.

Орган местного самоуправления должен предпринимать соответствующие действия для доведения политики до сведения персонала и других заинтересованных сторон и проводить оценку ее понимания.

Политику в области качества необходимо периодически анализировать на пригодность и актуализировать по мере необходимости.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования
5.4.1 Цели в области качества
Высшее руководство организации должно обеспечивать, чтобы цели в области качества, включая необходимые для выполнения требований к продукции [7.1, перечисление a)], были установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях организации. Цели в области качества должны быть измеримыми и согласуемыми с политикой в области качества.

Для выполнения этого требования высшее руководство органа местного самоуправления должно обеспечить, чтобы цели в области качества:

- удовлетворяли текущие и будущие потребности и ожидания потребителей/граждан;
- соответствовали установленным законодательным и обязательным требованиям;
- основывались на политике в области качества органа местного самоуправления;
- периодически и систематически пересматривались;
- были доведены до сведения персонала и соответствующих подразделений органа местного самоуправления;
- являлись измеримыми и могли быть оценены;
- были ориентированы на постоянное улучшение работы органа местного самоуправления в целом.

Высшее руководство должно разработать процессы мониторинга, измерения и оценки для предоставления информации и данных о достижении целей в области качества. Орган местного самоуправления должен также анализировать информацию о выполнении целей в области качества, предназначенную для потребителей/граждан.

Метод, приведенный в приложении В, может быть использован для идентификации и выделения приоритетных направлений улучшения качества работы органа местного самоуправления. На основе результатов анализа деятельности могут быть сформированы новые или пересмотрены установленные цели в области качества.

Примечание — Учитывая ожидания потребителей/граждан по долгосрочным проектам, связанным с инфраструктурой, должны быть предприняты необходимые меры, если изменения целей в области качества, влияющие на такие проекты, осуществляют в период смены администрации.

5.4.2 Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

5.4.2 Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества

Высшее руководство должно обеспечивать:

a) планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества для выполнения требований 4.1, а также для достижения целей в области качества;

b) сохранение целостности системы менеджмента качества при планировании и внедрении в нее изменений.

Орган местного самоуправления должен рассмотреть возможность использования стратегического плана, который включает:

- краткосрочные, среднесрочные и долгосрочные цели;
- интегральную диагностику, проверку, оценку и создание процессов системы менеджмента качества органа местного самоуправления (см. приложение В);
- идентификацию областей развития системы;
- приоритетные программы, проекты и виды деятельности;
- доступность ресурсов (включая оптимальное количество специалистов соответствующей квалификации по планированию и управлению процессом);
- выявление особенностей организации (например, ее сильных и слабых сторон, угроз и возможностей);
- идентификацию опасных событий, качественную и количественную оценку соответствующего риска и его снижение.

Примечание — Дополнительная информация приведена в приложении В.

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

5.5.1 Ответственность и полномочия

Высшее руководство должно обеспечивать определение и доведение до сведения персонала организации ответственности и полномочий.

Высшее руководство органа местного самоуправления должно подготовить схему структуры организации и взаимодействия ее подразделений и руководителей. Ответственность и полномочия могут

быть приведены в должностных инструкциях и/или разработанных процедурах. В них также могут быть указаны должности, специфические для системы менеджмента качества, например, руководители процесса (иногда называемые владельцами процесса).

Орган местного самоуправления должен оказывать помощь ответственным за принятие решений на соответствующих уровнях.

5.5.2 Представитель руководства

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

5.5.2 Представитель руководства

Высшее руководство должно назначить представителя из состава руководства организации, который независимо от других обязанностей должен нести ответственность и иметь полномочия, распространяющиеся:

a) на обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества;

b) на представление отчетов высшему руководству о функционировании системы менеджмента качества и необходимости ее улучшения;

c) на содействие распространению понимания требований потребителей по всей организации.

Примечание — В ответственность представителя руководства может быть включено поддержание связи с внешними сторонами по вопросам, касающимся системы менеджмента качества.

Ответственность за результативное функционирование системы менеджмента качества должна быть распределена среди персонала всей организации и не должна быть полностью возложена на представителя руководства. Для обеспечения результативного функционирования системы менеджмента качества представитель руководства органа местного самоуправления опирается на деятельность рабочей группы.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

5.5.3 Внутренний обмен информацией

Высшее руководство должно обеспечивать установление в организации соответствующих процессов обмена информацией, включая информацию, относящуюся к результативности системы менеджмента качества.

Высшее руководство органа местного самоуправления должно обеспечивать результативные процессы обмена информацией о деятельности системы менеджмента качества и результативности органа местного самоуправления между соответствующими уровнями и соответствующими подразделениями органа местного самоуправления. Эти процессы могут быть использованы для улучшения функционирования системы менеджмента качества (см. 8.5).

Результативность процессов обмена информацией следует периодически анализировать.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

5.6.1 Общие положения

Высшее руководство должно анализировать через запланированные интервалы времени систему менеджмента качества организации в целях обеспечения ее постоянной пригодности, достаточности и результативности. Этот анализ должен включать в себя оценку возможностей улучшений и потребности в изменениях в системе менеджмента качества организации, в том числе в политике и целях в области качества.

Записи об анализе со стороны руководства должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Орган местного самоуправления должен проводить регулярный анализ своей деятельности. Этот анализ должен охватывать процессы разработки и управления, процессы устойчивого экономического, экологического и социального развития (см. приложение В). Частью анализа со стороны руководства органа местного самоуправления должно быть проведение анализа функционирования

системы менеджмента качества в соответствии с входными данными, определенными в соответствии с 5.6.2.

Этот анализ должен верифицировать адекватное функционирование системы менеджмента качества, ее результативность и соответствие целям по ключевым показателям деятельности. Должны быть также определены предупреждающие и/или корректирующие действия по возможным или выявленным несоответствиям (см. 8.5.2 и 8.5.3).

Анализ следует проводить регулярно через запланированные интервалы времени, и он должен быть достаточно гибким для проведения дополнительного анализа по мере необходимости.

5.6.2 Входные данные для анализа

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

5.6.2 Входные данные для анализа

Входные данные для анализа со стороны руководства должны включать следующую информацию:

a) результаты аудитов (проверок);

b) обратную связь от потребителей;

c) функционирование процессов и соответствие продукции;

d) статус предупреждающих и корректирующих действий;

e) последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства;

f) изменения, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;

g) рекомендации по улучшению.

Входная информация для оценки результативности системы менеджмента качества и деятельности организации может включать:

- претензии и предложения потребителей/граждан и персонала органа местного самоуправления;
- результаты интегральной диагностики в соответствии с приложением В;
- сравнительный анализ функционирования систем других органов местного самоуправления в соответствии с настоящим стандартом или другими моделями;
- бюджет, выделенный для функционирования системы и организации;
- мониторинг выполнения действий в соответствии с ранее принятыми решениями, относящимися к системе менеджмента качества;
- изменения в государственной или региональной политике;
- изменения ресурсов, выделенных органу местного самоуправления государственными или региональными органами власти;
- изменения в законодательных актах и обязательных требованиях;
- изменения местной демографической ситуации;
- статистический анализ данных основных тенденций, полученных по результатам деятельности органа местного самоуправления;
- результаты деятельности ключевых поставщиков и/или партнеров;
- выходные данные оценки риска;
- любые другие изменения, которые могут повлиять на систему менеджмента качества.

5.6.3 Выходные данные анализа

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

5.6.3 Выходные данные анализа

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя все решения и действия, относящиеся:

a) к повышению результативности системы менеджмента качества и ее процессов;

b) к улучшению продукции по отношению к требованиям потребителей;

c) к потребности в ресурсах.

В результате анализа системы менеджмента качества высшее руководство органа местного самоуправления должно:

- проверить, что деятельность и процессы системы менеджмента качества соответствуют политике в области качества и позволяют достичь целей в области качества;
- определить необходимые корректирующие и/или предупреждающие действия;
- установить параметры улучшения продукции/услуг, инфраструктуры и процессов органа местного самоуправления;

- актуализировать и анализировать данные измерений показателей функционирования процессов органа местного самоуправления;
- определить действия, обеспечивающие учет изменения государственной или национальной политики и обеспечения ресурсами;
- определить действия, обеспечивающие учет изменения государственных или региональных требований;
- определить действия по повышению удовлетворенности потребителей/граждан и снижению количества претензий;
- определить действия по улучшению обмена информацией с потребителями/гражданами;
- разработать планы предупреждения и снижения потерь (включая планы действий в чрезвычайных ситуациях) для идентифицированных видов риска;
- актуализировать декларацию органа местного самоуправления (см. 3.4) или аналогичный документ, содержащий обязательства органа местного самоуправления перед своими потребителями/гражданами.

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

6.1 Обеспечение ресурсами

Организация должна определить и обеспечивать ресурсы, требуемые:

a) для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного повышения ее результативности;

b) для повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

Орган местного самоуправления должен обеспечивать доступность ресурсов для эффективного функционирования системы менеджмента качества и удовлетворения потребителей/граждан.

Орган местного самоуправления должен установить процессы идентификации ресурсов, необходимых для предоставления продуктов/услуг, включая персонал, инфраструктуру, оборудование, предприятия и производственную среду.

Орган местного самоуправления должен:

a) установить входные данные для определения необходимых ресурсов на основе принятых обязательств по услугам;

b) выполнять краткосрочное, среднесрочное и долгосрочное планирование ресурсов;

c) обеспечивать необходимые ресурсы для проведения мониторинга, верификации и оценки;

d) обеспечивать ресурсы для установления эффективного обмена информацией между органом местного самоуправления и потребителями/гражданами;

e) обеспечивать ресурсы для постоянного улучшения функционирования системы менеджмента качества.

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

6.2.1 Общие положения

Персонал, выполняющий работу, влияющую на соответствие продукции требованиям, должен быть компетентным на основе полученного образования, подготовки, навыков и опыта.

Примечание — На соответствие продукции требованиям прямо или косвенно может влиять персонал, выполняющий любую работу в рамках системы менеджмента качества.

Орган местного самоуправления должен установить процессы управления человеческими ресурсами для привлечения персонала с необходимой компетентностью. Такие процессы должны быть направлены на поддержку и постоянное повышение компетентности персонала на всех уровнях организации (в том числе на уровне высшего руководства и внутренних аудиторов). Потребители/граждане

должны быть уверены, что орган местного самоуправления использует для предоставления продукции/услуг компетентный персонал.

Орган местного самоуправления должен информировать персонал о взаимосвязи компетентности, осведомленности и подготовки с требованиями законности, этического поведения, ответственности и активности.

Орган местного самоуправления должен установить систему управления персоналом, в которой должны быть определены:

- необходимые компетентность и опыт;
- условия занятости на контрактной основе;
- специфика работы и профессиональные требования, включая необходимые требования к профессиональной квалификации, и ее актуализация;
- ведение записей о выполнении и оценке работ всеми должностными лицами;
- процедуры назначения на должность и смещения с должности, предусматривающие прозрачность найма персонала на установленные официальные посты.

Процессы управления человеческими ресурсами должны включать в себя (при необходимости перечень может быть дополнен):

- программы обучения;
- программы, обеспечивающие понимание направления и принципов деятельности, ценностей, обязательств соблюдения этических норм и целостности организации;
- деятельность по постоянному повышению квалификации и профессионализма;
- процедуры наблюдения за ростом компетентности персонала до достижения необходимого соответствия занимаемой должности;
- оценку работы персонала (например, оценку потребителем/гражданином работы конкретных должностных лиц);
- оценку удовлетворенности персонала и/или органа местного самоуправления физическими и психологическими условиями;
- управление персоналом, работающим на временной основе (например, по совместительству) и/или управление аутсорсингом в органе местного самоуправления.

6.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

6.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность

Организация должна:

a) определять необходимую компетентность персонала, выполняющего работу, которая влияет на соответствие требованиям к качеству продукции;

b) где это возможно, обеспечивать подготовку или предпринимать другие действия в целях достижения необходимой компетентности;

c) оценивать результативность принятых мер;

d) обеспечивать осведомленность своего персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества;

e) поддерживать в рабочем состоянии соответствующие записи об образовании, подготовке, навыках и опыте (4.2.4).

Орган местного самоуправления должен:

a) систематизировать свою деятельность по определению потребностей в необходимой подготовке, обучении или других навыках в сравнении с требованиями, предъявляемыми к текущему уровню компетентности персонала;

b) внедрить программы для обеспечения осведомленности персонала о политике и целях в области качества и методах их достижения;

c) планировать программы подготовки, обучения или другой деятельности, необходимой для обеспечения выполнения работ компетентным персоналом (например, при перераспределении ответственности), использовании новейших технологий или привлечения нового персонала;

d) оценивать результативность обучения в соответствии с программой;

e) оценивать через запланированные интервалы времени результаты предпринятых мер и обеспечивать обратную связь по процессу управления персоналом;

f) анализировать потребности в обучении и определять дальнейшие необходимые действия.

6.3 Инфраструктура

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

6.3 Инфраструктура

Организация должна определять, обеспечивать и поддерживать в рабочем состоянии инфраструктуру, необходимую для достижения соответствия требованиям к продукции. Инфраструктура может включать, если применимо:

a) здания, рабочее пространство и связанные с ним средства труда;

b) оборудование для процессов (как технические, так и программные средства);

c) службы обеспечения (такие как транспорт, связь или информационные системы).

Орган местного самоуправления несет ответственность за обеспечение потребителей/граждан инфраструктурой, в том числе за обеспечение бытового обслуживания, функционирование водоснабжения, коллекторов, канализации, кладбищ, освещения, школ, спортивных сооружений и т. п. Другой важной частью инфраструктуры являются ресурсы, необходимые для поддержания в рабочем состоянии процессов системы менеджмента качества органа местного самоуправления, которые не участвуют в создании продукции/услуг для потребителей/граждан. Примерами таких процессов могут быть работа местного правительства, средств коммуникации, компьютерных сетей, обеспечение офисной мебелью, программными средствами и транспортными средствами.

Орган местного самоуправления должен планировать обеспечение и поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры, необходимой для удовлетворения требований потребителей/граждан, результативного функционирования процессов и предоставления продукции/услуг. При планировании инфраструктуры должны быть идентифицированы и снижены все виды риска, связанного с инфраструктурой.

6.4 Производственная среда

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

6.4 Производственная среда

Организация должна создавать производственную среду, необходимую для достижения соответствия требованиям к продукции, и управлять ею.

Примечание — Термин «производственная среда» относится к условиям, в которых выполняют работу, включая физические, экологические и другие факторы (такие как шум, температура, влажность, освещенность или погодные условия).

Орган местного самоуправления должен идентифицировать факторы производственной среды, влияющие на качество предоставляемых продукции/услуг (например, туризм, вывоз отходов, уборка улиц, офисные услуги и т. п.), управлять ими и предпринимать меры по их улучшению.

Факторы производственной среды могут включать эргономические, физические и другие факторы, связанные с оборудованием, используемым персоналом или потребителями/гражданами (например, функциональные возможности помещений должны быть адекватны размещенным в них производственному оборудованию и мебели; к ним должен быть обеспечен удобный доступ; необходимо наличие вспомогательной сигнализации), и внешние воздействующие факторы (соответствующая освещенность, работа отопительных систем и кондиционеров и т. п.), которые могут оказать влияние на производственную среду, необходимую для достижения соответствия установленным требованиям к продукции/услугам.

Орган местного самоуправления должен внедрить механизмы обратной связи для получения информации о претензиях и предложениях персонала, потребителей/граждан и использовать их для улучшения окружающей среды.

7 Процессы жизненного цикла продукции

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции/услуги

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

Организация должна планировать и разрабатывать процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла продукции. Планирование процессов жизненного цикла продукции должно быть согласовано с требованиями к другим процессам системы менеджмента качества (4.1).

При планировании процессов жизненного цикла продукции организация должна установить подходящим для нее образом:

a) цели в области качества и требования к продукции;

b) потребность в разработке процессов и документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретной продукции;

c) необходимую деятельность по верификации и валидации, мониторингу, измерению, контролю и испытаниям для конкретной продукции, а также критерии приемки продукции;

d) записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и продукция соответствуют требованиям (4.2.4).

Результат этого планирования должен быть представлен в форме, соответствующей практике организации.

Примечание 1 — Документ, определяющий процессы системы менеджмента качества (включая процессы жизненного цикла продукции) и ресурсы, которые предстоит применять к конкретной продукции, проекту или контракту, может рассматриваться как план качества.

Примечание 2 — При разработке процессов жизненного цикла продукции организация может также применять требования 7.3.

Для предоставления продукции/услуг орган местного самоуправления должен разработать процессы, обеспечивающие:

a) идентификацию и анализ требований потребителя/гражданина, законодательных и нормативных требований, применимых к продукции, и собственных требований организации;

b) проектирование и разработку продукции/услуг для удовлетворения этих потребностей;

c) вспомогательные процессы, такие как управление компетентностью персонала, финансовый менеджмент, обеспечение ресурсами и менеджмент инфраструктуры;

d) процессы менеджмента, такие как анализ со стороны руководства, анализ стратегии развития и политики, бухгалтерский учет и процесс борьбы с коррупцией.

Выполнение некоторых из этих процессов может быть передано сторонней организации (аутсорсинг). Управление процессами, переданными сторонним организациям, определено в 4.1.

При планировании производства продукции/оказания услуг орган местного самоуправления должен определить требования к каждому виду продукции/услуги, которые могут быть использованы в качестве критериев при принятии решения о приемке этой продукции/услуг.

В процессе планирования орган местного самоуправления должен определить:

- распределение ответственности за выполнение продукции/услуг;
- контролируемые показатели и действия по их мониторингу и измерениям;
- контрольное и измерительное оборудование, необходимое для предоставления свидетельств соответствия и начала улучшений (оборудование, необходимое для обеспечения свидетельства соответствия продукции/услуг установленным требованиям);
- идентификацию возможных чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев, оказывающих воздействие на местное сообщество, и ответных действий, включая обмен информацией и взаимодействие с региональным и государственным правительством, если это целесообразно.

7.2 Процессы, связанные с потребителями/гражданами

7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции/услугам

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции

Организация должна определить:

a) требования, установленные потребителями, включая требования к поставке и деятельности после поставки;

b) требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;

c) законодательные и другие обязательные требования, применимые к продукции;

d) любые дополнительные требования, рассматриваемые организацией как необходимые.

Примечание — Деятельность после поставки может включать в себя действия по гарантийному обеспечению, контрактным обязательствам, таким как услуги по техническому обслуживанию, и дополнительные, такие как утилизация или полное уничтожение.

Орган местного самоуправления обычно предоставляет перечень продукции/услуг, включающий в себя материальные и нематериальные объекты.

Требования к продукции/услугам представляют собой требования, необходимые для удовлетворения потребностей и ожиданий общества, а также требования, не определенные потребителями/гражданами, но необходимые для выполнения законодательных и обязательных требований и/или обеспечения прав потребителей/граждан, а также соответствия политике органа местного самоуправления.

Общие требования к предоставляемым органом местного самоуправления продукции/услугам должны обеспечивать потребителям/гражданам равные права и уважительное к ним отношение и включать в себя (перечень может быть дополнен):

- требования к безопасности, доступности и гигиенические требования;
- требование к профессиональному, социально ориентированному, честному и уважительному отношению персонала органа местного самоуправления;
- требования к приемлемому времени ожидания приема и/или ответа;
- требования к приемлемой цене за предоставленные продукцию/услуги;
- требования к удобному для потребителей/граждан времени получения продукции/услуг;
- требования к оперативному реагированию на чрезвычайные ситуации или кризисы;
- требования к доступности ясной и точной информации и/или инструкциям для потребителей/граждан;
- требования к отзывчивости персонала по отношению к потребителям/гражданам.

Продукция/услуги, предоставляемые органом местного самоуправления, должны иметь четкие, конкретные требования в зависимости от характера и области применения продукции/услуг.

Документом, свидетельствующим об обязательствах органа местного самоуправления по отношению к потребителям/гражданам и их правам, является декларация органа местного самоуправления (3.4).

7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции

Организация должна анализировать требования, относящиеся к продукции. Этот анализ должен проводиться до принятия организацией обязательства поставлять продукцию потребителю (например, участие в тендерах, принятие контрактов или заказов, принятие изменений к контрактам или заказам) и должен обеспечивать:

a) определение требований к продукции;

b) согласование требований контракта или заказа, отличающихся от ранее сформулированных;

c) способность организации выполнять определенные требования.

Записи результатов анализа и последующих действий, вытекающих из анализа, должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Если потребители не выдвигают документированных требований, организация должна подтвердить их у потребителя до принятия к исполнению.

Если требования к продукции изменены, организация должна обеспечить, чтобы соответствующие документы были исправлены, а заинтересованный персонал был поставлен в известность об изменившихся требованиях.

Примечание — В некоторых ситуациях, таких как продажи, осуществляемые через Интернет, практически нецелесообразно проводить официальный анализ каждого заказа. Вместо этого анализ может распространяться на соответствующую информацию о продукции, такую как каталоги или другие рекламные материалы.

Орган местного самоуправления должен гарантировать, что требования к продукции/услугам определены в виде измеримых показателей, которые позволяют проведение объективной верификации продукции/услуг.

Если от потребителей/граждан не поступают документированные требования, орган местного самоуправления должен подтвердить эти требования у потребителей/граждан до принятия к исполнению. Например, заселение пустующих территорий, освещение общественных мест, строительство дорог являются продукцией/услугами, которые потребители/граждане непосредственно не требуют, но орган местного самоуправления предвидит потребность населения в этих продукции/услугах. Требования к продукции/услугам должны быть документированы.

7.2.3 Связь с потребителями

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.2.3 Связь с потребителями

Организация должна определять и осуществлять эффективные меры по поддержанию связи с потребителями, касающиеся:

a) информации о продукции;

b) прохождения запросов, контракта или заказа, включая поправки;

c) обратной связи от потребителей, включая жалобы потребителей.

Орган местного самоуправления должен повысить участие потребителей/граждан в процессах, связанных с предоставлением продукции/услуг для обеспечения прозрачности и ответственности перед обществом.

Орган местного самоуправления должен установить эффективные процессы и процедуры обмена информацией и предоставления продукции/услуг на основе требований к характеристикам, показателям функционирования, цене. Процессы обратной связи с участием заинтересованных сторон могут предусматривать использование информационных стендов, услуг, предоставляемых по телефону, вебсайтов, электронной почты, стола обслуживания граждан, почтовых ящиков для претензий и предложений, средств массовой информации и т. д.

Орган местного самоуправления должен проводить анализ обмена информацией с потребителями/гражданами и другими заинтересованными сторонами.

Этот обмен информацией является источником данных для улучшения деятельности органа местного самоуправления вне зависимости от потребности в проведении корректирующих действий и необходимости предупреждения повторного появления проблем. Эта деятельность непосредственно связана с понятием улучшения (см. 8.5).

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

Организация должна планировать проектирование и разработку и управлять этими процессами.

В ходе планирования проектирования и разработки организация должна устанавливать:

a) стадии проектирования и разработки;

b) проведение анализа, верификации и валидации, соответствующих каждой стадии проектирования и разработки;

c) ответственность и полномочия в области проектирования и разработки.

Организация должна управлять взаимодействием различных групп, занятых проектированием и разработкой, в целях обеспечения эффективной связи и четкого распределения ответственности.

Результаты планирования должны актуализироваться, если это необходимо в процессе проектирования и разработки.

Примечание — Анализ, верификация и валидация проектирования и разработки имеют разные цели, поэтому их можно проводить и записи по ним вести как отдельно, так и в любых сочетаниях, подходящих для продукции и организации.

Проектирование и разработка в органе местного самоуправления представляют собой процесс преобразования потребностей и ожиданий потребителей/граждан и/или законодательных и обязательных требований в политику органа местного самоуправления и характеристики продукции/услуг.

На рисунке 2 показаны различные стадии процесса проектирования и разработки, их взаимодействие друг с другом и способы использования для установления этого процесса в составе системы менеджмента качества.

При планировании деятельности по проектированию и разработке орган местного самоуправления должен рассмотреть установленные цели, требования потребителей/граждан, законодательные и обязательные требования и политику органа местного самоуправления.

Орган местного самоуправления должен назначить руководителя процесса по проектированию и разработке внутри или вне организации с установленными ответственностью и полномочиями.

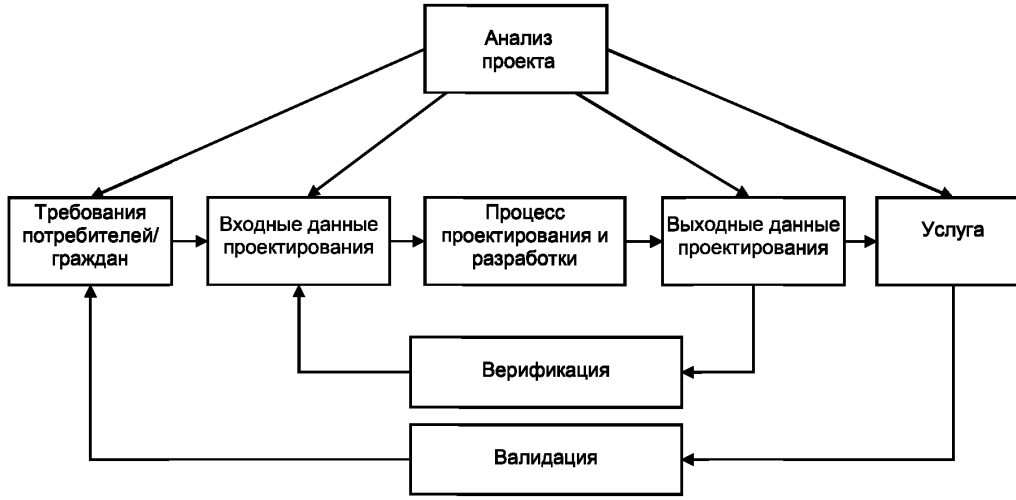


Рисунок 2 — Процесс проектирования и разработки

При планировании выполнения долгосрочных (в течение нескольких лет) работ по проектированию и разработке следует исследовать различные виды риска, влияющие на стадии жизненного цикла проекта, такие как риск, связанный с изменениями в управлении органом местного самоуправления, появлением новых или изменением законодательных и обязательных требований, бюджетными ограничениями, изменением политики органа местного самоуправления и другими изменениями.

При планировании проектирования и разработки орган местного самоуправления должен установить стадии, сроки выполнения, этапы, ответственность, полномочия и ресурсы, соответствующие поставленным целям, а также необходимый график реализации обеспечения продукцией/услугами и факторы, влияющие на процессы, связанные с другими государственными уровнями. Кроме того, в некоторых случаях орган местного самоуправления должен управлять взаимодействием с внутренними и внешними субъектами и партнерами.

На всех стадиях планирования работ по проектированию и разработке орган местного самоуправления должен предусмотреть ведение записей для подтверждения соответствия законодательным и обязательным требованиям и проведения анализа деятельности.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

Входные данные, относящиеся к требованиям к продукции, должны быть определены, а записи должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Входные данные должны включать в себя:

a) функциональные и эксплуатационные требования;

b) соответствующие законодательные и другие обязательные требования;

c) там, где это возможно, информацию, взятую из предыдущих аналогичных проектов;

d) другие требования, важные для проектирования и разработки.

Входные данные должны анализироваться на достаточность. Требования должны быть полными, недвусмысленными и непротиворечивыми.

При определении входных данных для проектирования и разработки орган местного самоуправления должен провести анализ:

- всех требований, определенных на этапе планирования для установления характеристик продукции/услуг;
- требований по обеспечению человеческими, материальными и финансовыми ресурсами, в том числе к инфраструктуре;
- требований к поставщикам;

- данных о предыдущих и аналогичных проектах для получения информации о возможных рисках выполнения проекта, таких как чрезмерные расходы, воздействие на окружающую среду, изменение законодательных и обязательных требований, а также о возможностях проекта.

После определения входных данных орган местного самоуправления должен провести анализ данных на предмет их адекватности по отношению к действиям на других стадиях проектирования и разработки.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные проектирования и разработки должны быть представлены в форме, подходящей для проведения верификации относительно входных требований к проектированию и разработке, а также должны быть официально одобрены до их последующего использования.

Выходные данные проектирования и разработки должны:

a) соответствовать входным требованиям к проектированию и разработке;

b) обеспечивать соответствующей информацией по закупкам, производству и обслуживанию;

c) содержать критерии приемки продукции или ссылки на них;

d) определять характеристики продукции, существенные для ее безопасного и правильного использования.

Примечание — Информация по производству и обслуживанию может включать подробные данные о сохранении продукции.

Выходными данными проектирования и разработки являются:

- характеристики продукции/услуг, предоставляемых потребителю/гражданину;
- критерии приемлемости продукции/услуг, позволяющие потребителю/гражданину взаимодействовать с органом местного самоуправления;
- документированные применяемые законодательные и обязательные требования;
- измененные или новые законодательные и нормативные требования, а также политика органа местного самоуправления.

7.3.4 Анализ проекта и разработки

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.3.4 Анализ проекта и разработки

На соответствующих стадиях должен проводиться систематический анализ проекта и разработки в соответствии с запланированными мероприятиями (7.3.1) в целях:

a) оценивания способности результатов проектирования и разработки удовлетворять требованиям;

b) выявления любых проблем и внесения предложений по необходимым действиям.

В состав участников такого анализа должны включаться представители подразделений, имеющих отношение к анализируемой(ым) стадии(ям) проектирования и разработки. Записи результатов анализа и всех необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Анализ проекта и разработки включает действия, предпринимаемые для определения, насколько работы по проектированию и разработке соответствуют запланированным мероприятиям.

Орган местного самоуправления должен рассматривать всю область проектирования и разработки, включая все ситуации, которые могут повлиять на достижение запланированных результатов.

Следует определить критерии проведения анализа проекта и разработки, а также необходимо рассмотреть определенные входы и выходы проектирования и разработки, если это потребуется. Критерии должны четко указывать состав участников проведения анализа, например, внутренних потребителей, технических экспертов, поставщиков и представителей руководства.

В некоторых случаях необходимо принять решение по корректировке запланированных мероприятий в соответствии с новыми условиями или ситуациями, которые влияют на проектирование и разработку. Эти решения должны быть приняты представителями руководства, обладающими соответствующими полномочиями.

В отчете по результатам анализа должно быть уделено особое внимание выполнению законодательных обязательных требований.

7.3.5 Верификация проекта и разработки

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.3.5 Верификация проекта и разработки

Верификация должна осуществляться в соответствии с запланированными мероприятиями (7.3.1) с целью удостовериться, что выходные данные проектирования и разработки соответствуют входным требованиям. Записи результатов верификации и всех необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Верификация проекта и разработки представляет собой процесс, выполняемый в несколько этапов в зависимости от сложности проекта и разработки.

Деятельность по верификации может быть осуществлена специалистами органа местного самоуправления, не участвующими в работах по проектированию и разработке, или с привлечением специалистов внешней стороны, например, поставщиков, технических экспертов, специалистов федеральных или государственных структур и международных общественных и частных организаций.

Результаты верификации проекта и разработки должны быть документированы с указанием соответствия действующим законодательным и обязательным требованиям.

7.3.6 Валидация проекта и разработки

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.3.6 Валидация проекта и разработки

Валидация проекта и разработки должна осуществляться в соответствии с запланированными мероприятиями (7.3.1) с целью удостовериться, что полученная в результате продукция соответствует требованиям к установленному или предполагаемому использованию, если оно известно. Где это практически возможно, валидация должна быть завершена до поставки или применения продукции. Записи результатов валидации и всех необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Валидация должна обеспечивать объективные свидетельства того, что продукция/услуга соответствуют установленным требованиям и предполагаемому использованию или применению.

В зависимости от сложности проекта могут быть использованы различные методы валидации, например, такие как моделирование, испытания опытных образцов и тестирование.

Иногда валидация проекта и разработки не может быть выполнена до поставки продукции/услуги, в этом случае орган местного самоуправления должен определить методы проведения валидации.

При необходимости валидацию проекта и разработки следует выполнять с участием представителей потребителей/граждан.

В некоторых случаях валидация должна быть выполнена при участии репрезентативной группы потребителей/граждан.

Результаты валидации проекта и разработки должны быть документированы, при этом особое внимание должно быть уделено применяемым законодательным и обязательным требованиям.

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки

Изменения проекта и разработки должны быть идентифицированы, а записи должны поддерживаться в рабочем состоянии. Изменения должны быть проанализированы, верифицированы и валидированы соответствующим образом, а также одобрены до внесения. Анализ изменений проекта и разработки должен включать в себя оценку влияния изменений на составные части и уже поставленную продукцию. Записи результатов анализа изменений и любых необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Орган местного самоуправления должен определить процесс идентификации и внесения изменений в проект. Этот процесс должен включать соответствующие методы анализа, верификации, валидации и одобрение изменений.

Основанием для внесения изменений в проект и разработку могут быть:

- корректирующие действия;
- предупреждающие действия;
- предложения;
- изменение законодательных и обязательных требований;
- результаты анализа со стороны руководства;
- взаимодействие с внешними государственными структурами, заинтересованными сторонами и поставщиками.

До введения в проект и разработку изменения должны быть валидированы с учетом их возможного влияния на процессы органа местного самоуправления, соблюдения законодательных и обязательных требований, а также удовлетворенности потребителя/гражданина.

В некоторых случаях изменения проекта и разработки могут повлиять на предоставленные продукцию/услуги. Для введения изменений орган местного самоуправления должен предусмотреть обеспечение одобренных изменений.

Результаты процесса изменений проекта и разработки следует документировать, уделяя особое внимание выполнению действующих законодательных и нормативных требований.

7.4 Закупки

7.4.1 Процесс закупок

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.4.1 Процесс закупок

Организация должна обеспечивать соответствие закупленной продукции установленным требованиям к закупкам. Тип и степень управления, применяемые по отношению к поставщику и закупленной продукции, должны зависеть от ее воздействия на последующие стадии жизненного цикла продукции или готовую продукцию.

Организация должна оценивать и выбирать поставщиков на основе их способности поставлять продукцию в соответствии с требованиями организации. Должны быть разработаны критерии отбора, оценки и повторной оценки. Записи результатов оценивания и любых необходимых действий, вытекающих из оценки, должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Информация о конкурсе поставщиков органа местного самоуправления должна быть открытой и доступной для заинтересованных сторон, опубликованной в печати и содержать необходимую информацию о закупках (см. 7.4.2).

Орган местного самоуправления должен идентифицировать требования к закупаемым продукции/услугам. К новым поставщикам может быть применен испытательный срок и/или другие методы оценки и выбора поставщиков.

Орган местного самоуправления должен поддерживать в рабочем состоянии достоверную информацию об оценке поставщиков на основе их способности выполнять требования к закупкам в соответствии с требованиями к продукции/услугам и выполнению поставок. Эта информация может служить основой для выбора поставщиков.

Орган местного самоуправления должен объединять, насколько это возможно, свою деятельность по закупкам с деятельностью других органов местного самоуправления и власти в регионе.

Информация об одобренных поставщиках может включать:

- соответствие установленным обязательным требованиям (юридические и финансовые аспекты);
- технические и административные возможности;
- экономические возможности;
- наличие у поставщика оценки на соответствие требованиям ИСО 9001, проведенной третьей стороной, и/или системы менеджмента качества, соответствующей требованиям ИСО 9001;
- записи результатов выполнения поставщиком поставок.

Примечание — Важно, чтобы органы местного самоуправления знали все законодательные и обязательные требования, относящиеся к закупкам.

7.4.2 Информация по закупкам

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.4.2 Информация по закупкам

Информация по закупкам должна описывать заказанную продукцию, включая, где это необходимо, требования:

a) к официальному одобрению продукции, процедур, процессов и оборудования;

b) к квалификации персонала;

c) к системе менеджмента качества.

Организация должна обеспечивать достаточность установленных требований к закупкам до их сообщения поставщику.

Информация в документах на закупки (реквизиты, заказ на поставку, заявки на тендер, документация по заявкам и т. д.) должна содержать требования, предъявляемые к закупаемой продукции/услугам, включая законодательные и обязательные требования.

Документация по закупкам должна быть проанализирована и одобрена уполномоченным персоналом до ее передачи поставщикам. Органу местного самоуправления целесообразно разработать формы, контрольные списки (ведомость покупных изделий) и/или программное обеспечение, обеспечивающие соответствующее документирование требований. Требования к закупаемым продукции/услугам должны содержать четкое описание свойств и характеристик каждой продукции и/или услуги, дополнительную информацию, такую как процессы и методы их производства, распределение по поставщикам, требования к поставке.

7.4.3 Верификация закупленной продукции

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.4.3 Верификация закупленной продукции

Организация должна разработать и осуществлять контроль или другую деятельность, необходимую для обеспечения соответствия закупленной продукции установленным требованиям к закупкам.

Если организация или ее потребитель предполагает осуществить верификацию у поставщика, то организация должна установить предполагаемые меры по верификации и порядок выпуска продукции в информации по закупкам.

Орган местного самоуправления должен разработать процедуры и/или инструкции по выполнению контроля и верификации поставленных продукции/услуг и привлекать для этого компетентный персонал, имеющий соответствующую квалификацию и опыт.

Верификация должна включать также проверку предоставления поставщиком всей документации, включая рабочие инструкции, гарантийные обязательства поставщика и руководства по техническому обслуживанию.

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

Организация должна планировать и осуществлять производство и обслуживание в управляемых условиях. Управляемые условия должны включать в себя, там, где это применимо:

a) наличие информации, описывающей характеристики продукции;

b) наличие рабочих инструкций в случае необходимости;

c) применение подходящего оборудования;

d) наличие и применение контрольного и измерительного оборудования;

e) проведение мониторинга и измерений;

f) осуществление выпуска, поставки и действий после поставки продукции.

Понятия управляемых условий охватывает (по возможности):

a) документацию, описывающую установленные характеристики продукции/услуг и необходимые средства контроля и управления, такие как документированные процедуры, инструкции по эксплуатации, планы обеспечения качества, наглядные пособия, руководства по эксплуатации, знаки и баннеры;

b) действия, которые необходимо выполнить до поставки продукции/услуг, такие как проверка работоспособности оборудования, использование средств индивидуальной защиты;

c) установление процесса предоставления средств контроля и управления, применяемых к продукции/услугам для обеспечения выполнения требований к продукции/услугам.

В зависимости от предоставляемой продукции/услуги в органах местного самоуправления используют различное оборудование, такое как строительное и коммунальное, компьютерную технику, программное обеспечение, а также контрольное и измерительное оборудование, такое как медицинские инструменты, весы и камеры систем видеонаблюдения.

В приложении В приведены элементы, которые могут быть рассмотрены при установлении управляемых условий.

Орган местного самоуправления должен установить процессы выполнения ответных мер на чрезвычайные ситуации и инциденты и предотвратить или смягчить связанные с ними неблагоприятные воздействия на окружающую среду, здоровье и безопасность граждан и социально-экономическую ситуацию. Орган местного самоуправления должен проводить периодический анализ, испытания, валидацию (см. 7.5.2) и при необходимости пересмотр процедур подготовки и выполнения действий в чрезвычайной ситуации (в частности, после возникновения инцидента или чрезвычайных ситуаций).

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

Организация должна валидировать все процессы производства и обслуживания, результаты которых не могут быть верифицированы последующим мониторингом или измерениями, из-за чего недостатки становятся очевидными только после начала использования продукции или после предоставления услуги.

Валидация должна продемонстрировать способность этих процессов достигать запланированных результатов.

Организация должна разработать меры по этим процессам, в том числе там, где это применимо:

a) определенные критерии для анализа и утверждения процессов;

b) утверждение соответствующего оборудования и квалификации персонала;

c) применение конкретных методов и процедур;

d) требования к записям (4.2.4);

e) повторную валидацию.

В органах местного самоуправления эти процессы (называемые «специальными процессами») встречаются в случаях, когда продукцию/услугу предоставляют присутствующему потребителю/гражданину в режиме онлайн и в некоторых сложных процессах.

Примером такого процесса может быть обнаружение места утечки водоснабжения. В этом случае обычно не проводят общие раскопки, не применяют специальное оборудование, а применяют способ, основанный на акустическом методе обнаружения дефекта трубы в месте утечки воды. Ошибка в обнаружении места утечки воды становится очевидной только после дорогостоящих раскопок. Поэтому процесс обнаружения утечки необходимо валидировать для обеспечения выполнения процесса специальным компетентным персоналом с использованием утвержденного диагностического оборудования.

Другой пример — потребителю/гражданину необходима консультация для получения информации или необходимо произвести оплату в режиме онлайн, обеспечиваемые органом местного самоуправления, а в системе внезапно произошел отказ. Орган местного самоуправления должен предусмотреть мероприятия по профилактическому обслуживанию системы и соответствующее оборудование, гарантирующие стабильную работу онлайн-услуг.

Для приведенных примеров необходимо выполнение следующих этапов валидации процесса:

- рассмотрение и одобрение процесса, обеспечивающего получение запланированных результатов;
- определение и обеспечение доступности необходимого оборудования и инфраструктуры;
- назначение компетентного персонала, прошедшего обучение и имеющего необходимые квалификацию и опыт;
- выполнение записей о данных обратной связи, основанных на фактических результатах процесса.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

Если это возможно и целесообразно, организация должна идентифицировать продукцию с помощью соответствующих средств на всех стадиях ее жизненного цикла.

Организация должна идентифицировать статус продукции по отношению к требованиям мониторинга и измерений на всех стадиях ее жизненного цикла.

Если прослеживаемость является требованием, то организация должна управлять специальной идентификацией продукции и поддерживать записи в рабочем состоянии (4.2.4).

Примечание — В ряде отраслей промышленности менеджмент конфигурации является средством поддержания идентификации и прослеживаемости.

Орган местного самоуправления должен обеспечивать идентификацию и прослеживаемость продукции/услуг:

a) для мониторинга показателей предоставления продукции/услуги, относящихся к удовлетворенности потребителя/гражданина на всех стадиях выполнения продукции/услуги (например, декларация органа местного самоуправления, план правительства или обещания избирателям);

b) для определения соответствия установленным требованиям на основе мониторинга и измерений;

c) для проверки соответствия законодательным и обязательным требованиям, например, при оформлении свидетельств о рождении, нотариальных записей и рассмотрении обращений граждан;

d) для анализа воздействия продукции/услуг на вовлеченные стороны и социальные или экономические выгоды от предоставляемой продукции/услуги;

e) для рассмотрения и анализа претензий.

В процессе предоставления продукции/услуг необходимо применять средства идентификации и прослеживаемости удовлетворенности потребителей/граждан, ответственности, прозрачности деятельности и соответствия установленным законодательным и обязательным требованиям, таким как политика органа местного самоуправления.

Записи, необходимые для обеспечения идентификации и прослеживаемости, могут включать:

- информацию, дающую соотношение между предоставляемой продукцией/услугами и применяемыми требованиями;
- назначение, место и дату/период предоставления услуг;
- идентификацию вовлеченного персонала органа местного самоуправления и/или потребителей/граждан.

7.5.4 Собственность потребителей/граждан

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.5.4 Собственность потребителей

Организация должна проявлять заботу о собственности потребителя, пока она находится под управлением организации или используется ею. Организация должна идентифицировать, верифицировать, защищать и сохранять собственность потребителя, предоставленную для использования или включения в продукцию. Если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, организация должна известить об этом потребителя и поддерживать записи в рабочем состоянии (4.2.4).

Примечание — Собственность потребителя может включать в себя интеллектуальную собственность и сведения личного характера.

Орган местного самоуправления должен проявлять заботу о любой информации, документации, оборудовании, материалах и другой собственности, предоставляемой потребителем/гражданином и необходимой для предоставления продукции/услуг. Орган местного самоуправления должен обеспечить защиту собственности в соответствии с контрактом и/или действующим законодательством.

Если собственность потребителя/гражданина использована в процессе аутсорсинга, орган местного самоуправления должен обеспечить управление такими процессами, например:

- в случае нарушения правил движения, когда автомобиль нарушителя направлен на штрафную стоянку, определенную органом местного самоуправления, должны быть разработаны и внедрены процессы и обеспечено соответствующее оборудование, необходимые для безопасной транспортировки и защиты автомобиля от повреждения;

- если потребителю/гражданину необходимо получить документ, например паспорт, для этого он должен предоставить документы, идентифицирующие личность. В этом случае документы, идентифицирующие личность, должны быть приняты и обработаны в соответствии с установленной процедурой, обеспечивающей их конфиденциальность и безопасность до момента возврата потребителю/гражданину после завершения процесса оформления паспорта.

Все активы, находящиеся в собственности органа местного самоуправления, следует рассматривать как товары на ответственном хранении, так как это товары, принадлежащие не органу местного самоуправления, а его потребителям/гражданам. Поэтому орган местного самоуправления должен защищать и охранять их как собственность потребителей/граждан. Орган местного самоуправления должен нести ответственность за эффективную заботу об активах, порученных ему, таких как парки, реки, свалки мусора, улицы, городская инфраструктура, исторические и культурные объекты. Защита таких активов, принадлежащих будущим поколениям, и сохранение их от имени потребителей/граждан являются одной из обязанностей органа местного самоуправления.

Кроме того, любую интеллектуальную собственность органа местного самоуправления также следует рассматривать как коллективную интеллектуальную собственность потребителей/граждан.

Если собственность потребителей/граждан утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, потребитель должен быть об этом извещен (предпочтительно в письменной форме), а орган местного самоуправления должен нести ответственность за ущерб в соответствии с установленными процедурами и действующим законодательством.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.5.5 Сохранение соответствия продукции

Организация должна сохранять продукцию в ходе внутренней обработки и в процессе поставки к месту назначения в целях поддержания ее соответствия установленным требованиям. Если это применимо, сохранение соответствия продукции должно включать в себя идентификацию, погрузочно-разгрузочные работы, упаковку, хранение и защиту. Требование сохранения соответствия также должно быть применено и к составным частям продукции.

Потребители/граждане ожидают, что орган местного самоуправления предпримет все необходимые меры для сохранения качества продукции и материалов.

Область применения продукции связана с количеством и видами продукции/услуг органа местного самоуправления, которые могут представлять собой как административные продукцию/услуги, так и материальные продукцию/услуги, например, ремонт тротуаров, обеспечение порядка на кладбищах, оформление паспортов, водительских удостоверений, приготовление школьных завтраков и др.

При разработке соответствующих требований к процессам, связанным с обработкой, хранением, упаковкой, отгрузкой, хранением и защитой продукции, орган местного самоуправления должен учитывать все применимые законодательные, обязательные, гигиенические требования, а также требования безопасности.

7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений*

Организация должна определить мониторинг и измерения, которые предстоит осуществлять, а также оборудование для мониторинга и измерения, необходимое для обеспечения свидетельства соответствия продукции установленным требованиям.

Организация должна установить процессы для обеспечения того, чтобы мониторинг и измерения могли быть выполнены и в действительности были выполнены в соответствии с требованиями к ним.

Там, где необходимо обеспечивать имеющие законную силу результаты, измерительное оборудование должно быть:

a) откалибровано и/или поверено в установленные периоды или перед его применением по эталонам, передающим размеры единиц в сравнении с международными или национальными эталонами. При отсутствии таких эталонов база, использованная для калибровки или поверки, должна быть зарегистрирована (4.2.4);

b) отрегулировано или повторно отрегулировано по мере необходимости;

c) идентифицировано в целях установления статуса калибровки;

d) защищено от регулировок, которые сделали бы недействительными результаты измерения;

e) защищено от повреждения и ухудшения состояния в ходе обращения, технического обслуживания и хранения.

Кроме того, организация должна оценить и зарегистрировать правомочность предыдущих результатов измерения, если обнаружено, что оборудование не соответствует требованиям. Организация должна предпринять соответствующее действие в отношении такого оборудования и любой измеренной продукции.

Записи результатов калибровки и поверки должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Если при мониторинге и измерении установленных требований используют компьютерные программные средства, их способность удовлетворять предполагаемому применению предварительно должна быть подтверждена и повторно подтверждена по мере необходимости.

Примечание — Подтверждение соответствия компьютерного программного обеспечения предполагаемому применению обычно предусматривает его верификацию и менеджмент конфигурации в целях поддержания его пригодности для использования.

* Требования 7.6 применяют наряду с метрологическими правилами и нормами, имеющими обязательную силу на территории Российской Федерации, которые содержатся в нормативных документах по обеспечению единства измерений, утверждаемых Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии в соответствии с Федеральным законом «Об обеспечении единства измерений» (от 26 июня 2008 г. № 102-ФЗ).

Орган местного самоуправления должен установить перечень оборудования для мониторинга и измерений, которое должно быть калибровано или поверено. Должны быть установлены частота калибровки и поверки, а также точность (неопределенность) измеряемой характеристики. Важно проанализировать, может ли недостаточная частота поверок (калибровок) повлиять на качество продукции/услуг. Например, если счетчики питьевой воды не калиброваны, это может повлиять на оплату потребителей/граждан за водоснабжение.

Если поверка или калибровка необходимы, орган местного самоуправления должен установить потребности в разработке методов калибровки и определить формы записей результатов и поддерживать их в рабочем состоянии. Например, калибровка может быть необходима для средств измерений, используемых при контроле уровня шума, выбросов в атмосферу, состояния тротуаров и уличного освещения и/или материалов и продукции при входном контроле.

Орган местного самоуправления должен установить необходимые процедуры для анализа, регистрации и валидации результатов предыдущих измерений, если выявлено, что средства измерений не соответствовали требованиям точности.

При использовании компьютерных программ должна быть проведена валидация результатов, например, программного обеспечения, используемого для контроля загрязняющих выбросов.

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

8.1 Общие положения

Организация должна планировать и применять процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения, необходимые для:

a) демонстрации соответствия требованиям к продукции;

b) обеспечения соответствия системы менеджмента качества;

c) постоянного повышения результативности системы менеджмента качества.

Указанная деятельность включает в себя определение применимых методов, в том числе статистических, и область их использования.

Орган местного самоуправления должен определить соответствующие средства для мониторинга и измерения процессов его системы менеджмента качества, анализа достигнутых результатов и улучшения. Мониторинг и измерения должны позволять органу местного самоуправления демонстрировать соответствие продукции/услуг требованиям потребителей/граждан, а также соответствие системы менеджмента качества всем установленным к ней требованиям. Орган местного самоуправления должен

постоянно повышать результативность системы менеджмента качества в соответствии с ожиданиями потребителей/граждан.

Мониторинг и измерения должны охватывать по возможности всю область предоставляемых продукции/услуг и процессов их выполнения. Мониторинг и измерения должны также охватывать процессы системы менеджмента качества, включая политику и цели, отражающие приоритеты органа местного самоуправления.

В приложении А приведены примеры процессов менеджмента качества органа местного самоуправления.

В приложении В приведена методология выполнения самооценки органа местного самоуправления для анализа его работы в конкретных условиях, используемых процессов и достигнутых результатов.

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Организация должна проводить мониторинг информации, касающейся восприятия потребителем выполнения организацией его требований, как одного из способов измерения работы системы менеджмента качества. Должны быть установлены методы получения и использования этой информации.

Примечание — Мониторинг восприятия потребителями может включать в себя получение информации из таких источников, как исследования удовлетворенности потребителей, данные от потребителей о качестве поставленной продукции, исследования мнений пользователей, анализ оттока клиентов, благодарности, претензии по гарантийным обязательствам и отчеты распространителей.

Методы, используемые для мониторинга удовлетворенности потребителей/граждан, должны обеспечивать получение не только информации об удовлетворенности потребителей/граждан, но и их приоритетах, связанных с требованиями к продукции/услугам. Эта информация должна быть представлена в формате, который наглядно демонстрирует тенденции обеспечения удовлетворенности потребителей/граждан.

Орган местного самоуправления должен определять и внедрять соответствующие методы работы с информацией об удовлетворенности потребителей/граждан, включая обмен информацией о полученных результатах с заинтересованными сторонами.

Мониторинг и измерения удовлетворенности потребителей/граждан могут быть проведены в форме:

- опроса потребителей/граждан;
- наблюдений, предложений, комментариев и жалоб потребителей/граждан;
- опроса внутренних потребителей и обратной связи с ними;
- обсуждения в целевых группах;
- записей об аварийных ситуациях при работе с потребителями/гражданами;
- независимых опросов общественного мнения.

Примечание 1 — См. приложение В в качестве руководства.

Примечание 2 — При необходимости учета удовлетворенности потребителей в зависимости от пола следует исследовать особенности удовлетворенности продукцией/услугой отдельно мужчин и женщин.

Примечание 3 — См. ИСО 10001, ИСО 10002, ИСО 10003 и ИСО 10004.

8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)

Организация должна проводить внутренние аудиты (проверки) через запланированные интервалы времени в целях установления того, что система менеджмента качества:

a) соответствует запланированным мероприятиям (7.1), требованиям настоящего стандарта и требованиям к системе менеджмента качества, разработанным организацией;

b) внедрена результативно и поддерживается в рабочем состоянии.

Программа аудитов (проверок) должна планироваться с учетом статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов. Критерии, область применения, частота и методы аудитов должны быть определены. Выбор аудиторов и проведение аудитов должны обеспечивать объективность и беспристрастность процесса аудита. Аудиторы не должны проверять свою собственную работу.

Должна быть установлена документированная процедура для определения ответственности и требований, связанных с планированием и проведением аудитов, ведением записей и составлением отчетов о результатах.

Записи об аудитах и их результатах должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Руководство, ответственное за проверяемые области деятельности, должно обеспечить, чтобы все необходимые коррекции и корректирующие действия предпринимались без излишней отсрочки для устранения обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин. Последующие действия должны включать верификацию принятых мер и отчет о результатах верификации (8.5.2).

Примечание — См. ИСО 19011 для руководства.

Аудит системы менеджмента качества следует отличать от других видов аудита, таких как проверки использования государственных средств.

Обязанность высшего руководства установить и поддерживать выполнение программы внутреннего аудита с назначением руководителя программы аудита и аудиторов.

Важно, чтобы высшее руководство способствовало превентивному принципу проведения внутреннего аудита системы менеджмента качества, направленному на повышение результативности организации, а не восприятию его как поиска виновных по выявленным проблемам.

Для выбора и обучения аудиторов, обеспечения их деятельности и компетентности должны быть установлены руководящие принципы в соответствии с ИСО 19011.

Орган местного самоуправления должен установить документированную процедуру, в которой определены:

- способы использования отчета по аудиту, включая его рассылку и последующую обработку данных;
- мониторинг и улучшение процесса аудита.

Примечание — В качестве руководства см. приложение В.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Организация должна использовать подходящие методы мониторинга и, где это применимо, измерения процессов системы менеджмента качества. Эти методы должны демонстрировать способность процессов достигать запланированных результатов. Если запланированные результаты не достигаются, то должны предприниматься необходимые коррекции и корректирующие действия.

Примечание — При определении подходящих методов организация должна учитывать тип и объем мониторинга или измерений, подходящих для каждого из таких процессов, в отношении их влияния на соответствие требованиям к продукции и на результативность системы менеджмента качества.

Показатели системы менеджмента качества, приведенные в приложении В, могут быть полезны при контролируемых показателях процессов.

Примерами контролируемых процессов являются (при необходимости список может быть дополнен):

- процессы государственных закупок;
- стратегические программы и проекты, например, осведомленности общественности;
- процесс управления персоналом;
- другие процессы (см. приложение А).

Деятельность по мониторингу и измерениям должна соответствовать политике и целям органа местного самоуправления. Действия по проведению мониторинга и измерений следует выполнять так, чтобы они не вызывали неблагоприятной реакции.

По возможности в рамках процессов обучения и улучшения следует рассмотреть бенчмаркинг как внутренний, так и внешний.

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Организация должна осуществлять мониторинг и измерять характеристики продукции в целях верификации соблюдения требований к продукции. Это должно осуществляться на соответствующих стадиях процесса жизненного цикла продукции согласно запланированным мероприятиям (7.1). Свидетельства соответствия критериям приемки должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Записи должны указывать лицо(а), санкционировавшее(ие) выпуск продукции (4.2.4).

Выпуск продукции и предоставление услуги потребителю не должны осуществляться до тех пор, пока все запланированные действия (7.1) не будут удовлетворительно завершены, если не утверждено иное соответствующим полномочным лицом или органом и, где это применимо, потребителем.

Показатели продукции/услуг, контролируемые при мониторинге и измерениях, следует устанавливать с учетом их адекватности, точности и своевременности (см. приложение В).

Эти показатели следует привести в соответствие с обязательствами органа местного самоуправления перед гражданами, а также в соответствии с политикой и целями органа.

Результаты мониторинга и измерений должны быть зарегистрированы и использованы в качестве свидетельств соответствия продукции/услуг установленным требованиям. Необходимо рассмотреть возможность использования бенчмаркинга во внутренней и внешней деятельности органа местного самоуправления.

8.3 Управление несоответствующей продукцией

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

8.3 Управление несоответствующей продукцией

Организация должна обеспечивать идентификацию продукции, не соответствующей требованиям, и управление ею в целях предотвращения непреднамеренного использования или поставки такой продукции. Должна быть установлена документированная процедура для определения средств управления и соответствующей ответственности и полномочий для действий с несоответствующей продукцией.

Если применимо, организация должна предпринять в отношении несоответствующей продукции следующие действия (одно или несколько):

a) устранение обнаруженного несоответствия;

b) санкционирование использования, выпуска или приемки, если получено разрешение на отклонение от соответствующего полномочного лица или органа и, где это применимо, потребителя;

c) предотвращение ее первоначального предполагаемого использования или применения;

d) действия, адекватные последствиям (или потенциальным последствиям) несоответствия, если несоответствующая продукция выявлена после поставки или начала использования.

После того как несоответствующая продукция исправлена, она должна быть подвергнута повторной верификации для подтверждения соответствия требованиям.

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения, должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Несоответствие продукции/услуг означает, что одно или более установленных требований к продукции/услугам не выполнено. Требования к продукции/услугам могут быть установлены на основе пожеланий потребителей/граждан, законодательных и обязательных требований или они могут быть внутренними требованиями, установленными органом местного самоуправления.

Орган местного самоуправления должен разработать и документировать процедуры, устанавливающие:

a) действия по обнаружению несоответствующих продукции/услуг;

b) способы идентификации несоответствующих продукции/услуг;

c) способы предупреждения непреднамеренного использования или поставки несоответствующих продукции/услуг;

d) меры предотвращения повторной поставки несоответствующих продукции/услуг.

Орган местного самоуправления должен определить ответственность и полномочия для проведения мониторинга выполнения этих процессов.

Для ситуаций, когда несоответствие напрямую воздействует на потребителей/граждан, орган местного самоуправления должен разработать:

- планы действий в непредвиденных обстоятельствах;
- порядок перевода потребителей/граждан на другие программы в соответствии с их потребностями;
- планы улучшений и программы на последующие финансовые периоды;
- стратегии устранения конфликтных ситуаций.

Примечание — Важно, чтобы орган местного самоуправления также выполнял надлежащие действия по управлению несоответствующими продукцией/услугами в процессах аутсорсинга.

8.4 Анализ данных

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

8.4 Анализ данных

Организация должна определять, собирать и анализировать соответствующие данные для демонстрации пригодности и результативности системы менеджмента качества, а также оценивания, в какой области возможно постоянное повышение результативности системы менеджмента качества. Данные должны включать информацию, полученную в результате мониторинга и измерения и из других соответствующих источников.

Анализ данных должен предоставлять информацию, относящуюся:

a) к удовлетворенности потребителей (8.2.1);

b) к соответствию требованиям к продукции (8.2.4);

c) к характеристикам и тенденциям процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий (8.2.3 и 8.2.4);

d) к поставщикам (7.4).

Орган местного самоуправления должен определить и проводить сбор данных, относящихся к работе системы менеджмента качества и ее процессов, а также к качеству предоставляемых продукции/услуг.

По возможности данные должны быть получены на основе работы систем, уже существующих в органе местного самоуправления. Эти данные, как правило, включают:

a) результаты анализа со стороны руководства;

b) информацию, полученную от административного персонала и потребителей/граждан;

c) результаты анализа требований к продукции /услугам;

d) данные о предоставлении продукции/услуг, включая различия в обязательствах по поставке и фактической поставке;

e) результаты оценки поставщиков;

f) данные об удовлетворенности потребителей/граждан и других заинтересованных сторон;

g) результаты аудита;

h) данные мониторинга и измерений в начале, в конце и при выполнении процессов;

i) данные идентификации предоставляемых продукции/услуг;

j) результаты верификации и валидации методов, используемых для мониторинга и измерений;

k) информацию о несоответствиях продукции/услуг.

Собираемые данные и используемые методы анализа должны соответствовать целям процесса и должны отражать соответствие функционирования процесса установленным целям. Процессы органа местного самоуправления могут иметь количественные и качественные характеристики. На результативность работы органа местного самоуправления также могут оказывать влияние некоторые факторы, на которые орган местного самоуправления не может воздействовать. Данные о некоторых из этих факторов (например, о бюджете, политике, наличии бюрократии) следует рассматривать в составе процесса анализа данных и постоянного улучшения.

По возможности орган местного самоуправления должен анализировать собранные информацию и данные, используя (но не ограничиваясь) численные и графические методы.

Примерами метода анализа данных являются:

- концептуальные диаграммы процесса, включая карты потока процесса;
- гистограммы;
- карты корреляции;
- статистические контрольные карты;

- диаграммы Парето;
- причинно-следственные диаграммы;
- анализ видов и последствий отказов (FMEA).

Результаты выполненного анализа данных следует использовать для постоянного улучшения путем применения корректирующих и предупреждающих действий. Для обеспечения непрерывности функционирования системы измерений и сбора данных записи необходимо поддерживать в рабочем состоянии. Полученные результаты анализа данных, оценки функционирования, анализа удовлетворенности потребителей/граждан и анализа тенденций следует использовать для улучшения системы менеджмента качества.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования
8.5.1 Постоянное улучшение
Организация должна постоянно повышать результативность системы менеджмента качества посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

Орган местного самоуправления должен поддерживать постоянное улучшение системы менеджмента качества путем вовлечения всего персонала в процесс выявления потребностей в улучшении и определения целей улучшений.

В случаях изменений ответственности и полномочий в рамках процессов улучшения необходимо рассмотреть предыдущие инициативы и принятые решения для обеспечения непрерывности, результативности и эффективности предоставляемых продукции/услуг.

Для определения направлений улучшения необходимо использовать следующие источники информации:

- внутренний анализ понимания персоналом органа местного самоуправления политики в области качества;
- достижение целей в области качества;
- результаты функционирования процесса;
- входные данные, полученные от потребителей/граждан и других заинтересованных сторон (промышленные предприятия, органы власти, общество);
- анализ взаимодействий с другими органами местного самоуправления или органами власти других уровней.

В процессе постоянного улучшения необходимо исследовать все претензии и замечания потребителей/граждан и других заинтересованных сторон, результаты аудита системы менеджмента качества и критерии ее результативности. Следует также анализировать обеспечение ресурсами, необходимыми для выполнения действий по улучшению (см. раздел 6).

8.5.2 Корректирующие действия

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования
8.5.2 Корректирующие действия
Организация должна предпринимать корректирующие действия в целях устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. Корректирующие действия должны быть адекватными последствиям выявленных несоответствий.
Должна быть разработана документированная процедура для определения требований:
a) к анализу несоответствий (включая жалобы потребителей);
b) к установлению причин несоответствий;
c) к оцениванию необходимости действий, чтобы избежать повторения несоответствий;
d) к определению и осуществлению необходимых действий;
e) к записям результатов предпринятых действий (4.2.4);
f) к анализу результативности предпринятых корректирующих действий.

Орган местного самоуправления должен иметь документированную процедуру управления корректирующими действиями (включая анализ основных причин несоответствий и мониторинг) для

обеспечения их результативности и устранения или уменьшения появления несоответствий. Должна быть предусмотрена оценка результативности корректирующих действий до их применения.

Примерами несоответствий, выявленных при выполнении процессов органа местного самоуправления, могут быть (перечень может быть дополнен):

- несоответствия продукции/услуг;
- невыполнение цели;
- отклонение от программ и планов органа местного самоуправления;
- неприемлемые результаты процесса проектирования и разработки продукции/услуг органа местного самоуправления;
- недостаточная интенсивность выполнения работ, несоответствия, идентифицированные при мониторинге и измерениях процессов и продукции/услуг органа местного самоуправления;
- претензии потребителей/граждан и/или других заинтересованных сторон;
- несоответствия, установленные в ходе внутреннего и внешнего аудита.

Объем корректирующих действий должен соответствовать риску, связанному с повторным возникновением несоответствий. Корректирующие действия должны быть документированы, зарегистрированы для обеспечения их результативного выполнения.

8.5.3 Предупреждающие действия

ИСО 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования

8.5.3 Предупреждающие действия

Организация должна определять действия в целях устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления. Предупреждающие действия должны соответствовать возможным последствиям потенциальных проблем.

Должна быть разработана документированная процедура для определения требований:

a) к установлению потенциальных несоответствий и их причин;

b) к оцениванию необходимости действий в целях предупреждения появления несоответствий;

c) к определению и осуществлению необходимых действий;

d) к записям результатов предпринятых действий (4.2.4);

e) к анализу результативности предпринятых предупреждающих действий.

В органе местного самоуправления должны быть разработаны документированные процедуры и процесс предотвращения появления несоответствий требованиям потребителей/граждан. Эти процедуры и процесс обычно разрабатывают на основе идентификации возможных несоответствий, а также анализа их причин и риска. Предупреждающие действия дают возможность улучшения системы менеджмента качества и процессов органа местного самоуправления.

Используемые входные данные могут включать:

- анализ данных (см. 8.4) и их трендов;
- данные показателей работы административного персонала;
- степень выполнения целей в области качества;
- анализ затрат, связанных с достижением целей в области качества;
- данные об удовлетворенности потребителей/граждан и других заинтересованных сторон;
- анализ взаимодействия (включая бенчмаркинг) с другими органами местного самоуправления и власти;
- отчеты о результатах аудита и анализа со стороны руководства.

Предупреждающие действия должны быть зарегистрированы для контроля их выполнения. Результаты предупреждающих действий должны быть доведены до сведения персонала соответствующих подразделений органа местного самоуправления.

Опыт выполнения предупреждающих действий и функционирования процесса предупреждающих действий необходимо анализировать, а с результатами анализа ознакомить руководителей соответствующих подразделений органа местного самоуправления.

Приложение А
(справочное)

Процессы менеджмента качества органа местного самоуправления

Органу местного самоуправления, ориентированному на внедрение системы менеджмента качества и обеспечение соответствия деятельности существующим правовым требованиям, а также требованиям потребителей/граждан к продукции/услугам и стратегиям, следует идентифицировать и установить процессы и их взаимодействие. При определении процессов органа местного самоуправления рекомендуется использовать показатели, установленные в таблицах В.1—В.4.

На рисунках А.1 и А.2 приведено графическое представление системы менеджмента качества органа местного самоуправления на основе процессного подхода.

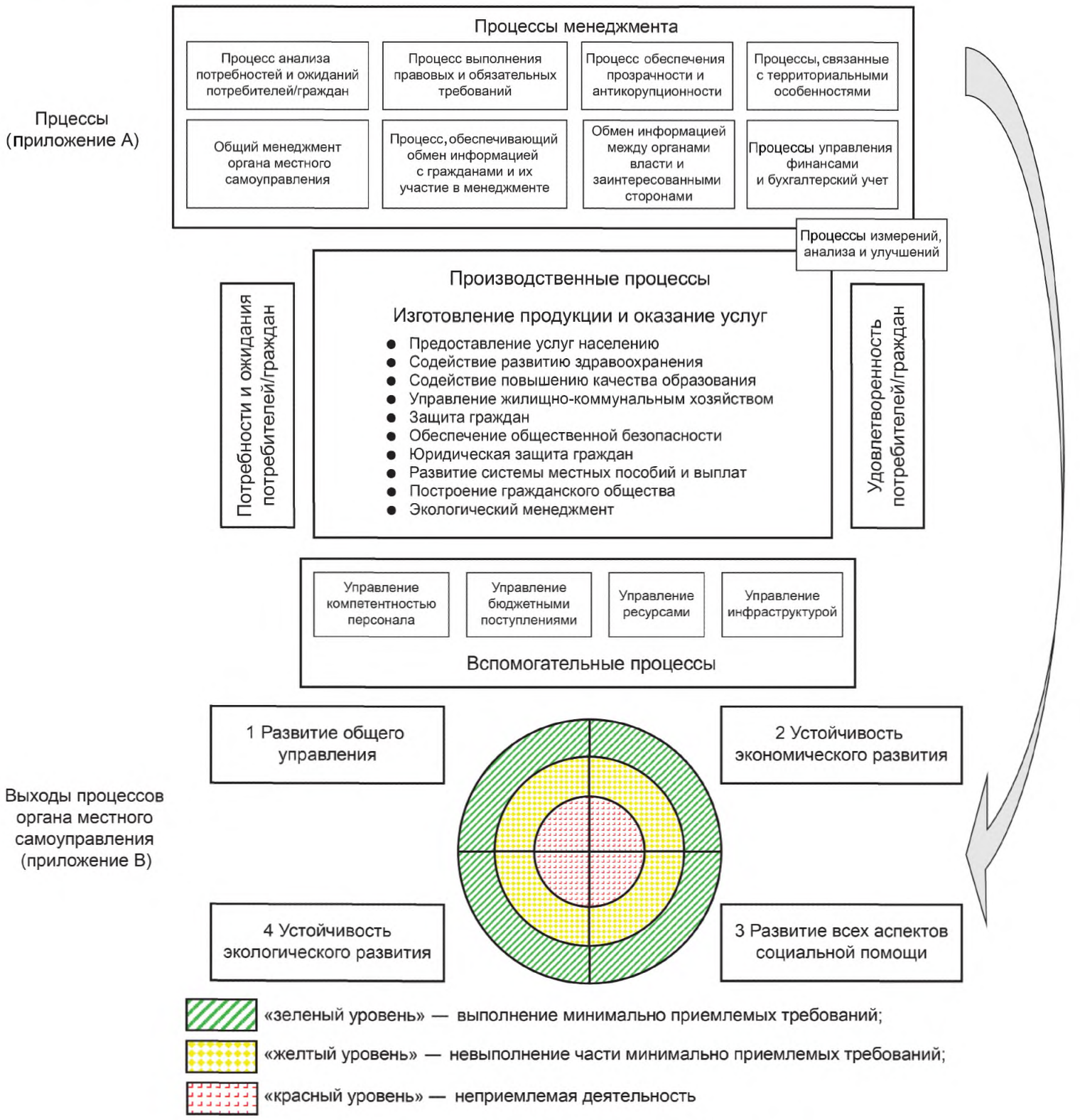


Рисунок А.1 — Процессы органа местного самоуправления

Применение приведенных ниже рекомендаций позволяет упростить определение процессов СМК органа местного самоуправления.



Рисунок А.2 — Схема типовых процессов системы менеджмента органа местного самоуправления

Приложение В
(справочное)

Диагностика, проверка, оценка и выполнение процессов менеджмента качества органа местного самоуправления

Методология, приведенная в настоящем приложении, может быть использована для выполнения оценки/диагностики работы органа местного самоуправления при выполнении анализа условий, используемых процессов, достигнутых результатов, а также для улучшения административной структуры и действий по улучшению продукции/услуг, предоставляемых потребителям/гражданам.

Настоящее приложение обеспечивает общие способы диагностики, проверки, анализа и необходимых методов менеджмента органа местного самоуправления. Приведенные методы основаны на методологии четырех аспектов:

- 8.2.1: мониторинге удовлетворенности потребителя/гражданина, так как он обеспечивает получение показателей, отражающих удовлетворенность потребителя/гражданина, которые могут быть получены при опросе общественного мнения;
- 8.2.2: аудите, так как он обеспечивает систему проверок, которая может быть использована для проведения внутреннего аудита или аудита организации третьей стороной;
- 8.2.3: мониторинге и измерениях процессов органа местного самоуправления, так как они обеспечивают ключевые показатели функционирования процессов органа местного самоуправления;
- 8.2.4: мониторинге и измерениях показателей продукции/услуг органа местного самоуправления.

В приведенных примерах рассмотрены типовые продукция/услуги органа местного самоуправления, а также соответствующие критерии. В них также приведены необходимые элементы, которые могут быть использованы потребителями/гражданами для отслеживания деятельности органа местного самоуправления.

Настоящее приложение рекомендуется использовать в качестве первого этапа применения ИСО 9001 в органе местного самоуправления. Для вовлечения высшего руководства (см. раздел 5) начинать следует с проведения самооценки организации.

Целью общей диагностики, проверки, анализа и последующего наблюдения системы является помощь высшему руководству органа местного самоуправления в определении необходимого минимума рабочих процессов органа местного самоуправления и их элементов и идентификации областей улучшений, позволяющих выполнять принятые обязательства перед потребителями/гражданами наиболее результативным и прозрачным способом.

Приведенная методология самооценки органа местного самоуправления основана на 39 показателях, отнесенных к четырем основным категориям (см. таблицы В.1—В.4). Соответствие этим критериям позволяет утверждать, что орган местного самоуправления работает с удовлетворительным качеством и обеспечивает предоставление потребителям/гражданам полного объема продукции/услуг.

Упомянутые четыре категории включают:

a) общее управление организацией (см. таблицу В.1);
b) экономическую устойчивость (см. таблицу В.2);
c) социальную помощь (см. таблицу В.3);
d) экологическую устойчивость (см. таблицу В.4).

Целью самооценки является помощь высшему руководству органа местного самоуправления в добровольной и полной проверке выполнения каждого из перечисленных критериев.

Используют три уровня выполнения критериев: «красный», «желтый», «зеленый».

- «красный уровень» указывает на неудовлетворительное выполнение критерия качества работы органа местного самоуправления;
- «желтый уровень» означает, что орган местного самоуправления предпринял некоторые усилия по улучшению качества работы и обеспечивает выполнение некоторых требований к продукции/услугам;
- «зеленый уровень» означает, что минимальные требования к работе органа местного самоуправления выполнены, и он функционирует удовлетворительно.

Процесс самооценки следует начинать с совместного совещания всех должностных лиц высшего руководства, а в качестве первого этапа каждое должностное лицо выполняет оценку своей работы, результаты должны быть сопоставлены и использованы для определения общей оценки работы органа местного самоуправления. Результат этого процесса показывает, как результаты работы отдельных подразделений влияют на общий результат. На основе результатов самооценки высшее руководство органа местного самоуправления должно провести более подробную проверку соответствующих подразделений органа местного самоуправления по всем 39 показателям с использованием фактов, схем, графиков.

Эту проверку необходимо проводить на основе документированных данных по всем 39 показателям, характерным для местных и региональных уровней потребностей и национальных особенностей региона. Информация, полученная в ходе проверки, может включать предложения по улучшениям, которые согласно данной методологии должны помочь органу местного самоуправления перейти от «красного» уровня к «желтому», а затем к «зеленому». Для внутренних целей представители высшего руководства должны идентифицировать процессы, прямо или косвенно влияющие на достигнутые результаты. С этой целью рекомендуется использовать приложение А и требования настоящего стандарта.

После сбора всех соответствующих данных полученные результаты необходимо вновь рассмотреть на совещании высшего руководства. Полученная информация станет входными данными для принятия решения в системе менеджмента качества органа местного самоуправления. Последующие совещания высшего руководства должны быть запланированы в соответствии с действиями по улучшению и их верификации на основе полученных реальных данных. Это позволяет техническим и функциональным подразделениям органа местного самоуправления обеспечить результативный обмен информацией и взаимопонимание с представителями власти, правительственными и политическими деятелями.

На основе полученных результатов высшее руководство должно определить план действий по устранению слабых мест в работе органа местного самоуправления и введению дополнительных программ, ориентированных на выполнение обязательств перед потребителями/гражданами.

На схеме, представленной на рисунках В.1 и В.2, показано определение 39 показателей.

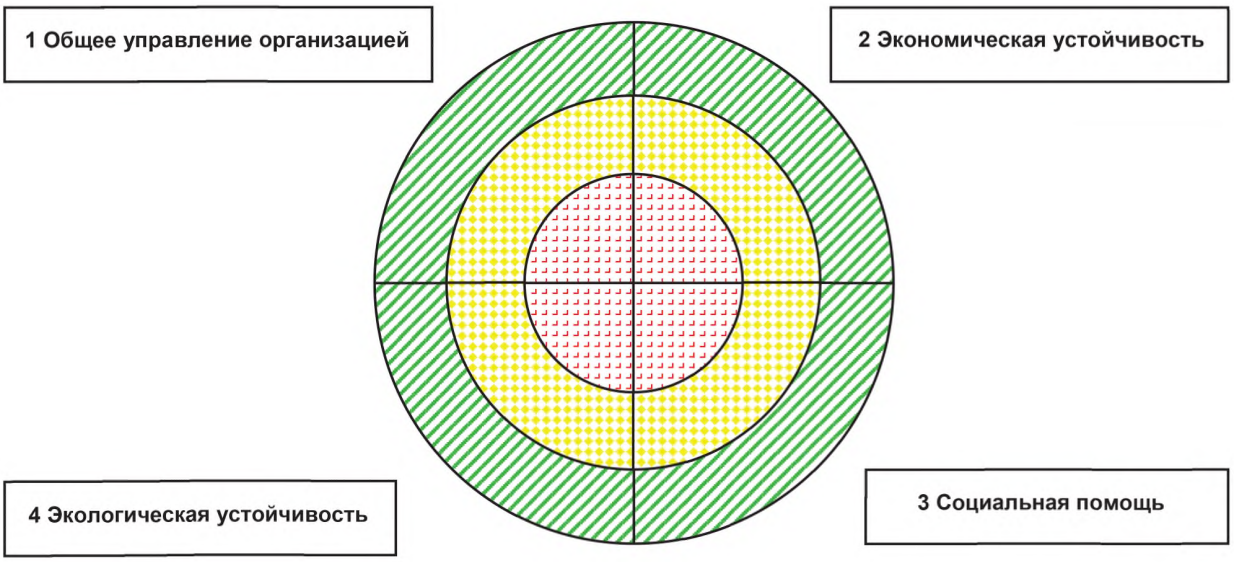


Рисунок В.1 — Схема категорий критериев качества работы органа местного самоуправления



Рисунок В.2 — Показатели качества работы органа местного самоуправления

Таблица В.1 — Диагностика, проверка, анализ и выполнение процессов системы менеджмента качества для повышения качества работы органа местного самоуправления. Показатели менеджмента организации

Показатель	Красный	Желтый	Зеленый
1 Распределение ответственности в органе местного самоуправления соответствует системе менеджмента качества	В органе местного самоуправления отсутствует распределение ответственности, а также процедуры планирования контроля и анализа деятельности	На отдельные действия органа местного самоуправления не распространяются распределение ответственности и процедуры планирования и анализа	По всем действиям органа местного самоуправления закреплена ответственность, действуют процедуры планирования, составления программ, контроля и анализа деятельности. Внедрение системы менеджмента качества
2 Единство, общность интересов и связи	Отсутствуют общие интересы и связи между подразделениями организации, другими органами местного самоуправления или общественными и социальными организациями, частными и юридическими лицами	Существуют некоторые общие и солидарные действия по вопросам, представляющим общественный интерес и отдельные взаимодействия подразделений органа местного самоуправления, а также взаимодействия с общественными, социальными организациями, частными и юридическими лицами	Существуют устойчивая и последовательная стратегия сотрудничества, политика взаимодействия и связей подразделений организации с другими органами местного самоуправления, с общественными, социальными организациями или частными юридическими лицами. В решении вопросов, представляющих общественный интерес, осуществляется сотрудничество на региональном уровне
3 Компетентность и преемственность персонала	В органе местного самоуправления отсутствуют процедуры профессиональной подготовки своих служащих и установленные критерии принятия на работу персонала	В органе местного самоуправления существуют некоторые процедуры профессиональной подготовки своих служащих. Нанимаемый персонал должен соответствовать профилю работы	Орган местного самоуправления обладает компетентным персоналом и политикой обеспечения преемственности и подготовки персонала. Существуют установленные требования к выполнению работ и свидетельства их выполнения для всего персонала
4 Участие общественности в разработке политики и программ	В органе местного самоуправления отсутствуют процедуры содействия участию граждан в разработке политики и программ органа местного самоуправления	В органе местного самоуправления существуют некоторые процедуры участия граждан в разработке политики и некоторых программ органа	В органе местного самоуправления существуют четкие процедуры содействия участию граждан в проектировании, внедрении и последующей оценке ключевых политик и программ органа
5 Финансовая ответственность	В области финансов у органа местного самоуправления отсутствует ответственное управление. Его деятельность почти полностью финансируют на более высоких государственных уровнях	Орган местного самоуправления выполняет действия по сбору налогов и общей таможенной системе. Имеется налогообложение с системой регистрации земли, но оно не связано с реальной стоимостью земельной единицы	Орган местного самоуправления обладает минимальной приемлемой автономией в финансировании своих действий с эффективным сбором, налогообложением и общей таможенной системой. Существует налогообложение с современной системой регистрации земли, с реальной стоимостью земельной единицы.
6 Содействие гражданской обороне и службам по чрезвычайным ситуациям	Орган местного самоуправления не участвует в действиях по гражданской обороне	Орган местного самоуправления выполняет некоторые элементы этих действий и услуг	Орган местного самоуправления обладает картой рисков и процедур для гражданской обороны и действий аварийных служб, периодически он выполняет контроль и профилактические действия

Продолжение таблицы В.1

Показатель	Красный	Желтый	Зеленый
7 Использование информационных и коммуникационных технологий (ИКТ)	Орган местного самоуправления не использует или незначительно использует информационные и коммуникационные технологии для выполнения внутренних процессов и предоставления услуг	Орган местного самоуправления использует отдельные обновленные информационные и коммуникационные технологии для внутренних процессов и предоставления услуг. Это определено во внутренней политике	Орган местного самоуправления систематически использует и в достаточной мере обновляет информационно-коммуникационные технологии для выполнения внутренних процессов обмена информацией с гражданами и предоставления услуг. Существуют запланированная стратегия и политика улучшения информационно-коммуникационных технологий и существенные зарегистрированные результаты
8 Реализация и обновление правовой базы	Орган местного самоуправления не располагает реальной обновляемой правовой базой, а существующая база не связана с региональной и национальной правовыми базами	Орган местного самоуправления располагает реальной и обновляемой правовой базой для некоторых основных процессов и действий, которая частично согласована с региональной и национальной правовыми базами	Орган местного самоуправления располагает реальной обновляемой правовой базой для всех основных процессов и действий, которая согласована с региональными и национальными правовыми базами
9 На территории органа местного самоуправления действуют правовые нормы	Орган местного самоуправления не располагает институтом и процедурами, обеспечивающими выполнение правовых норм на его территории	Орган местного самоуправления располагает институтами и процедурами, обеспечивающими (своевременное, доступное и эффективное) выполнение правовых норм в определенных областях, но не на всей территории	В органе местного самоуправления существуют институты и процедуры, обеспечивающие выполнение правовых норм на всей территории своевременно, доступно и эффективно. Имеется достаточно доказательств и достоверной информации для подтверждения последнего
10 Прозрачность и доступность информации, правдивость и социальная ответственность	Орган местного самоуправления не обеспечивает прозрачность, целостность, социальную ответственность и общественный контроль. Его потребители/граждане не имеют доступа к документам, слушаниям или деталям, бюджетным программам и данным о расходовании средств	Орган местного самоуправления выполняет определенные действия для обеспечения прозрачности, целостности, социальной ответственности и общественного контроля. Потребители/граждане ограничены в доступе к документам, слушаниям и деталям, бюджетным программам и данным о расходовании средств	В органе местного самоуправления принята политика обеспечения полной прозрачности, целостности и социальной ответственности, разрешен и поощряется общественный контроль. Потребители/граждане имеют доступ к документам, слушаниям или деталям, бюджетным программам и данным о расходовании средств
11 Устойчивость финансового менеджмента	В органе местного самоуправления отсутствует устойчивый финансовый баланс, учитывающий его основные доходы, расходы, задолженности. Орган местного самоуправления управляет своими задолженностями	Орган местного самоуправления обладает минимально приемлемым финансовым балансом, учитывающим его основные доходы, расходы и задолженности. Его финансовая информация является или неполной, или не обновляется, или не приведена в соответствие с национальными финансовыми требованиями. Он только частично управляет своей задолженностью	Орган местного самоуправления имеет минимально приемлемый финансовый баланс, учитывающий его общие доходы, расходы на социальные нужды и государственный долг. Его финансовая информация является полной, обновляется и приведена в соответствие с национальными требованиями. Финансовая задолженность эффективно управляется

Окончание таблицы В.1

Показатель	Красный	Желтый	Зеленый
12 Социальная защита и безопасность	У органа местного самоуправления нет доступа к необходимым ресурсам, оборудованию, процедурам или информации для обеспечения безопасности. Отсутствует координация действий по предотвращению насилия и преступлений среди граждан. При высоком уровне преступности орган местного самоуправления не проводит результативных действий для предотвращения преступлений	Орган местного самоуправления ограничен в доступе к необходимым ресурсам, оборудованию, процедурам и информации. Отсутствует эффективная координация для предотвращения насилия и преступлений среди граждан. Граждане не чувствуют себя в безопасности в большинстве мест	Низкий уровень насилия и преступности на территории органа местного самоуправления. Орган местного самоуправления имеет доступ к необходимым ресурсам, оборудованию, процедурам, информации и поддерживает эффективную координацию действий с гражданами и другими подразделениями органа местного самоуправления для предотвращения насилия и преступности

Таблица В.2 — Диагностика, проверка, анализ и выполнение процессов менеджмента качества для повышения качества работы органа местного самоуправления. Показатели экономической устойчивости

Показатель	Красный	Желтый	Зеленый
1 Продвижение альтернативных экономических инноваций	Орган местного самоуправления направляет свое внимание на существующую экономическую деятельность. Программа исследования инновационных экономических альтернатив отсутствует	Некоторые возможные инновационные экономические альтернативы существуют, но не проработаны или не осуществлены	Существуют программы, дающие существенные результаты в отношении продвижения и выполнения экономических альтернативных инноваций
2 Содействие занятости	Потенциал органа местного самоуправления по возможностям обеспечения занятости неизвестен. Не разработаны программы продвижения и расширения занятости	Существует некоторая деятельность по обеспечению занятости, но она не развивается	Существует стратегия усиления экономического развития и создания рабочих мест. Стратегия включает интегрированную политику создания нового бизнеса, возможностей для расширения занятости и проектов по созданию новых рабочих мест. На основе этой политики разработаны программы и получены документированные результаты, относящиеся к обеспечению занятости
3 Ответственность за безопасность продовольственных продуктов	Орган местного самоуправления не ведет наблюдений и записей, относящихся к вопросам продовольственной безопасности. Орган местного самоуправления обладает ограниченными возможностями по обеспечению безопасности продовольственных продуктов и их соответствия основным требованиям и предпочтениям людей, ведущих активный и здоровый образ жизни	Орган местного самоуправления не ведет регулярного и эффективного надзора за безопасность продовольственных продуктов. Большая часть местного сообщества ограничена в доступе к продуктам питания, соответствующим диетическим требованиям	Орган местного самоуправления осуществляет надзор и ведет подробные отчеты по вопросам безопасности продовольственных продуктов. Все местные сообщества имеют доступ к безопасным и полезным продуктам питания, соответствующим основным требованиям и предпочтениям людей, ведущих активный и здоровый образ жизни, во всех сообществах органа местного самоуправления. Имеются информация и доказательства безопасности продовольственных продуктов

Окончание таблицы В.2

Показатель	Красный	Желтый	Зеленый
4 Содействие развитию региональной профессиональной подготовки	Отсутствуют учебные программы, не хватает квалифицированных рабочих для удовлетворения существующего спроса. Орган местного самоуправления не ведет деятельности по производственному обучению и не располагает для этого необходимой информацией	Существуют учебные программы, но они не удовлетворяют имеющийся спрос. Орган местного самоуправления владеет информацией по предмету и способствует развитию некоторых видов деятельности по решению проблемы, но не может решить задачу в целом	Проводится обучение на постоянной основе для удовлетворения спроса на квалифицированных рабочих. Имеется достоверная информация о надзоре и контроле за выполнением этих программ
5 Развитие туризма	Планы по развитию местного туризма отсутствуют. Этот вопрос органом местного самоуправления не рассматривается	Существуют планы развития туризма, но они не основаны на существующей инфраструктуре или достоверной информации	Орган местного самоуправления имеет комплексную диагностику, основанную на достоверной информации отраслевых программ и агентств, реализующих программы. Имеются также значительные документированные результаты выполнения конкретных целей, позволяющие использовать потенциал туристического бизнеса
6 Обеспечение устойчивости системы и инфраструктуры коммуникаций	Недостаточно городских, междугородних и внешних взаимосвязей. Недостаточно дорог, соединяющих орган местного самоуправления с другими территориями	Имеется достаточно городских, междугородних и внешних взаимосвязей с необходимыми структурами. Однако они не являются достаточно удобными, доступными и равноправными для каждого гражданина. На территории органа местного самоуправления имеются дороги, соединяющие его с территориями других органов местного самоуправления, но они не являются общедоступными или безопасными	Существует городская, междугородняя и внешняя взаимосвязь с необходимыми основными структурами, пригодная и общедоступная для каждого гражданина. Территория местного органа самоуправления имеет дороги, которые обеспечивают доступную и безопасную связь с территориями других органов местного самоуправления
7 Содействие развитию первичного сектора экономики, животноводства, земледелия (лесная отрасль) и др.	Орган местного самоуправления не располагает возможностями определения состояния ассоциаций производителей и потенциала соответствующего сектора экономики	Орган местного самоуправления обладает возможностью частичной диагностики состояния производителей и местного производственного потенциала, но не имеет стратегии развития основного сектора экономики	Орган местного самоуправления проводит диагностику состояния производителей и местного производственного потенциала, располагает программой, документированными результатами и агентствами, ответственными за стратегии развития основного сектора экономики
8 Содействие развитию промышленности, торговли и услуг (вторичный, третичный и другие сектора экономики)	Орган местного самоуправления не контролирует состояние производителей и потенциала секторов экономики	Орган местного самоуправления проводит частичную диагностику состояния производителей и местного потенциала экономики, но не имеет стратегий развития промышленности, торговли и услуг	Орган местного самоуправления проводит диагностику состояния производителей и местного потенциала промышленности, имеет программы и значительные документированные результаты и агентства, ответственные за стратегии развития промышленности, торговли и услуг

Таблица В.3 — Диагностика, проверка, анализ и выполнение процессов менеджмента качества для повышения качества органа местного самоуправления. Показатели социальной помощи

Показатель	Красный	Желтый	Зеленый
1 Обеспечение жилищно-коммунального обслуживания	Большая часть жилого фонда сообществ на территории органа местного самоуправления не имеет основного коммунального обслуживания	Большая часть жилого фонда сообществ на территории органа местного самоуправления обеспечена основными коммунальными услугами, но их объем недостаточен	Жилой фонд всего сообщества непрерывно обеспечен основными коммунальными услугами высокого качества
2 Содействие развитию спорта, обеспечение отдыха и развитие социального сектора (работа с детьми, молодежью и взрослыми разных возрастов)	Отсутствуют средства или программы по поддержке развития спорта, отдыха, социального сектора (работа с детьми, молодежью и взрослыми разных возрастов)	Орган местного самоуправления располагает инфраструктурой для спорта и отдыха, однако ее состояние является недостаточно хорошим. Действуют отдельные программы развития социального сектора (работа с детьми, молодежью и взрослыми разных возрастов), но отсутствуют документированные результаты	Инфраструктура для спорта и отдыха поддерживается в надлежащем состоянии. В органе местного самоуправления действуют программы развития спорта, отдыха и социального сектора (работа с детьми, молодежью и взрослыми разных возрастов) со значимыми документированными результатами
3 Содействие социальной и этнической интеграции	Действия по вовлечению в процесс принятия решений социальных групп, традиционно исключенных из этого процесса	Орган местного самоуправления периодически организует консультации и обсуждения для включения этих групп в деятельность по принятию решений	В органе существует место, где граждане всех этнических и социальных групп могут ознакомиться с действиями органа местного самоуправления и обсуждать их. В органе местного самоуправления существуют соответствующие программы, имеющие значимые документированные результаты
4 Содействие обеспечению гендерного равенства	В деятельности органа местного самоуправления существует гендерная дискриминация (экономическая, политическая и социальная). В органе местного самоуправления отсутствует политика по искоренению гендерной дискриминации	Орган местного самоуправления стремится к искоренению гендерной дискриминации, но предпринимает лишь отдельные действия по обеспечению гендерного равенства	В органе местного самоуправления действуют программы по обеспечению гендерного равенства, которые имеют значимые документированные результаты. В органе местного самоуправления существует подразделение, ответственное за реализацию программ и мероприятий, относящихся к политике в области гендерного равенства
5 Ответственность за незащищенные группы населения и население, входящее в группы риска	В органе местного самоуправления отсутствуют программы и услуги, ориентированные на незащищенные группы населения и население, входящее в группы риска	Орган местного самоуправления выполняет лишь отдельные действия по оказанию помощи незащищенным группам населения и населению, входящему в группы риска	В органе местного самоуправления действуют программы, имеющие значимые документированные результаты по социальному обеспечению незащищенных групп населения и населения, входящего в группы риска

Продолжение таблицы В.3

Показатель	Красный	Желтый	Зеленый
6 Содействие развитию здравоохранения	На 50 % сообществ с числом жителей более 500 чел. не распространяются программы в области здравоохранения. Орган местного самоуправления не имеет собственных программ в этой области и не участвует в национальных или региональных программах	Не менее 50 % сообществ с численностью более 500 жителей имеют действующий местный комитет по здравоохранению	Более 80 % сообществ с численностью более 500 жителей имеют действующий местный комитет по здравоохранению. Действуют местные программы развития здравоохранения с существенными документированными результатами
7 Содействие по обеспечению качества базового уровня образования	Недостаточно школ и недостаточное качество базового образования	Достаточно школ, но орган местного самоуправления не способствует улучшению качества базового образования	Имеется достаточно школ базового образования и орган местного самоуправления способствует повышению качества базового образования
8 Обеспечение достойным жильем	Орган местного самоуправления не отслеживает жилищные условия в сообществах, которые в большинстве случаев являются несоответствующими. Отсутствуют программы, связанные с самовольным заселением или пользованием землей	Меньше чем у 50 % жителей жилищные условия являются приемлемыми, действует местная программа, имеющая существенные, документированные результаты в решении этой проблемы. Орган местного самоуправления заинтересован в содействии легализации самовольного заселения и бессрочного пользования землей, однако нет эффективных результатов выполнения существующих программ	Большая часть жителей имеет достойные жилищные условия, существуют программы решения проблем, связанных с обеспечением достойных жилищных условий, имеющие документированные результаты. Существуют согласованные программы со значительными документированными результатами по легализации самовольных заселений и бессрочного пользования землей
9 Содействие росту образования и социальной ответственности населения	Отсутствует деятельность по развитию образования и гражданской ответственности населения	Выполняются некоторые действия по повышению гражданского сознания и росту образования населения, но отсутствуют действия по повышению его гражданской ответственности	Регулярно выполняются действия по развитию образования, гражданской активности и социальной ответственности граждан. Существуют программы со значительными документированными результатами и институты, ответственные за их выполнение
10 Содействие сохранению культурного и исторического наследия	Отсутствуют инфраструктура и деятельность по развитию традиций, обычаев и исторического наследия местных сообществ	Существует инфраструктура по управлению культурным историческим наследием, но не осуществляются активные действия. Отсутствуют программы их развития и сохранения культурного и исторического наследия	Инфраструктура культуры поддерживается в рабочем состоянии. В органе местного самоуправления существуют программы по развитию и сохранению исторического и культурного наследия со значимыми документированными результатами

Окончание таблицы В.3

Показатель	Красный	Желтый	Зеленый
11 Борьба с бедностью	Орган местного самоуправления не выполняет действий, направленных на борьбу с бедностью, не взаимодействует с общественными или частными организациями, занимающимися этими проблемами	Выполняются отдельные действия по борьбе с бедностью, но к ним не привлекают общественные и частные организации. В органе местного самоуправления отсутствуют программы, направленные на борьбу с бедностью, с документированными результатами	В органе местного самоуправления существуют разнообразные программы по борьбе с бедностью с документированными результатами. Орган местного самоуправления имеет совместные проекты с общественными и частными организациями в рамках этой деятельности

Таблица В.4 — Диагностика, проверка, анализ и выполнение процессов менеджмента качества для повышения качества работы органа местного самоуправления. Показатели экологической устойчивости

Показатель	Красный	Желтый	Зеленый
1 Обеспечение качества воздуха	Орган местного самоуправления не осуществляет контроля действий, загрязняющих воздух, например, палов сухостоя и мусора	Существуют официально утвержденные процедуры по предотвращению палов сухостоя и мусора, а также по периодическим проверкам выбросов загрязняющих веществ в атмосферу	Существуют правила и программы мобильных и стационарных проверок выбросов загрязняющих веществ. Их результаты анализируют и публикуют
2 Ответственность за обеспечение чистоты и сбор отходов	Существуют несколько постоянных мест неконтролируемой утилизации отходов, открытых для окружающей среды. Услуги по сбору отходов отсутствуют или они недостаточны	Существует только один открытый полигон для размещения отходов, он охраняется и контролируется. Полигон окружен забором по всему периметру. Поступление отходов контролируется, имеется охрана. Действуют несколько маршрутов сбора отходов	Проводится санитарное захоронение отходов с выполнением требований действующих стандартов и инструкций. Полигон является закрытым, обеспечивается защита воздуха, почвы и грунтовых вод. Существует система сбора отходов, охватывающая большую часть территории органа местного самоуправления. Начата разработка проектов по сортировке и переработке отходов
3 Создание положительного имиджа	Отсутствуют действия органа местного самоуправления по поддержанию своего имиджа	Каждые шесть месяцев или один раз в год выполняются действия по поддержанию имиджа органа местного самоуправления	Существуют программы по повышению имиджа органа местного самоуправления со значимыми и документированными результатами, в том числе бюджетные программы
4 Ответственность за охрану природных ресурсов	Отсутствуют диагностика состояния природных ресурсов и деятельность по их защите	На территории местного органа самоуправления существуют документированные процедуры по диагностике, которые обновляются не реже одного раза в три года	Существуют программы защиты и использования природных ресурсов со значимыми результатами и установлением ответственных за их выполнение
5 Применение эффективной системы менеджмента земельных ресурсов	Орган местного самоуправления участвует в городском планировании и регулировании	Существует план менеджмента земельных ресурсов, однако он является неработоспособным, устаревшим и/или неутвержденным	Существует план менеджмента земельных ресурсов, который обновляют не реже одного раза в пять лет, а орган местного самоуправления контролирует его выполнение совместно с гражданами, участие которых хорошо организовано

Окончание таблицы В.4

Показатель	Красный	Желтый	Зеленый
6 Ответственность за охрану водных ресурсов	Источники водоснабжения не защищены; отсутствуют прогнозы потребления и водоснабжения, сточные воды не очищают, их сброс не контролируют	Существуют отдельные программы охраны или обслуживания источников водоснабжения. Имеются местные постановления об охране водных ресурсов	Существует программа по охране и поддержанию источников водоснабжения, как подземных, так и поверхностных вод, а также очистки сточных вод. Существует организация по регулированию и обеспечению водоснабжения
7 Ответственность за охрану почв	Отсутствует диагностика эрозии почв, потери растительного покрова и закисления почв	Проводится диагностика не реже одного раза в три года. Проводятся периодические действия по контролю эрозии почвы, вырубки лесов и использования удобрений, разрушающих почву	Существуют программы со значимыми документированными результатами по контролю эрозии почв, вырубки лесов, сохранению и восстановлению почвы и восстановлению лесных массивов
8 Содействие экологическому образованию	В органе местного самоуправления отсутствуют программы по развитию экологического образования	Существуют несколько программ, связанных с экологическим образованием, которые разработаны в отдельных направлениях деятельности органа местного самоуправления (например, очистка бассейна рек с участием местного сообщества, празднование Всемирного дня охраны окружающей среды)	Существует программа экологического образования, действующая в школах и местных сообществах, включающая мероприятия, способствующие улучшению и сохранению окружающей среды

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов межгосударственным стандартам

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего межгосударственного стандарта
ISO 9001:2008	IDT	ГОСТ ISO 9001—2011 «Системы менеджмента качества. Требования»
Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандарта: – IDT — идентичный стандарт.		

Библиография

[1] ISO 9001:2008 Quality management systems — Requirements

[2] ISO 9004:2009 Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach

[3] ISO 10001 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations

[4] ISO 10002 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations

[5] ISO 10003 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations

[6] ISO 10004 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring

[7] ISO 10005 Quality management systems — Guidelines for quality plans

[8] ISO 10006 Quality management systems — Guidelines for quality management in projects

[9] ISO 10015 Quality management — Guidelines for training

[10] ISO 14001:2004 Environmental management systems — Requirements with guidance for use

[11] ISO 19011 Guidelines for auditing management systems

[12] ISO 26000:2010 Guidance on social responsibility

[13] IWA 1:2005 Quality management systems — Guidelines for performance improvements in health service organizations

[14] IWA 2:2007 Quality management systems — Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education

[15] ISO/TC176/SC2/N525R2, ISO 9000 Introduction and support package: Guidance on the documentation requirements of ISO 9001:2008

[16] ISO/TC176/SC2/N544R3, ISO 9000 Introduction and support package: Guidance on the concept and use of the process approach for management systems

[17] ISO/TC176/SC 2/N 630R3, Guidance on «outsourced processes»

[18] ISO/TC176/SC1/N400, ISO 9000 Introduction and support package: Guidance on some of the frequently used words found in the ISO 9000 family of standards

[19] ISO 9001:2000 — What does it mean in the supply chain? ISO, 2005

[20] United Nations Agenda 21 for Sustainable Development — Rio de Janeiro, 1992

[21] CGSB 184.1 (Canada), Guidelines for implementing ISO 9000 Quality management systems in public sector organizations

[22] IRAM 30300 (Argentina), Guidelines for interpretation of the ISO 9001:2000 in municipalities

[23] OAS/RIAD OAS/Ser.K/XXXVII.2 REDMU-II/doc.5/03 25 08 2003: Design of Parameters, Frames of Reference, Proposed Methodologies and Common Strategies to Promote Processes of Decentralization, Local Government, and Citizen Participation

[24] INAFED 2002 (Mexico), Special Program for an Authentic Federalism 2002—2006

[25] UK Office of the Deputy Prime Minister, «Securing Better Outcomes — developing a new performance framework»

УДК 659.562:62-192:006.354 ОКС 03.100.40 Т59

Ключевые слова: система менеджмента качества органа местного самоуправления, политика в области качества, ответственность со стороны руководства, ответственность и полномочия, документация, планирование, анализ со стороны руководства, менеджмент ресурсов, инфраструктура, производственная среда, мониторинг и измерение, улучшение

Редактор *Л.Б. Базякина*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Ю.В. Поповой*

Сдано в набор 07.12.2016. Подписано в печать 25.01.2017. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 6,51.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Набрано в ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Издано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995, Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru