ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 52614.4— 2007

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ГОСТ Р ИСО 9001—2001 В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Издание официальное

БЗ 1—2008/496

Москва
Стандартинформ
2008

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0 — 2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Научно-исследовательский центр контроля и диагностики технических систем» (ОАО НИЦ КД) на основе собственного аутентичного перевода стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 10 «Перспективные производственные технологии, менеджмент и оценка рисков»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. № 570-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту IWA 4:2005 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2000 в органах местного самоуправления» (IWA 4:2005 «Quality management systems — Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in local government»).

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного международного стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5 — 2004 (подраздел 3.5).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им национальные стандарты Российской Федерации, сведения о которых приведены в дополнительном приложении С

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом 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

© Стандартинформ, 2008

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 для органов местного самоуправления 1
2 Нормативные ссылки 2
3 Термины и определения 2
4 Системы менеджмента качества органа местного самоуправления 5
5 Ответственность руководства органа местного самоуправления 8
6 Менеджмент ресурсов в органе местного самоуправления 13
7 Процессы жизненного цикла услуги в органе местного самоуправления 16
8 Измерение, анализ и улучшение 28
Приложение А (обязательное) Типовые процессы системы менеджмента качества органа местного самоуправления 35
Приложение В (справочное) Проверка органа местного самоуправления на соответствие удовлетворительному качеству работы 36
Приложение С (справочное) Сведения о соответствии национальных стандартов Российской Федерации ссылочным международным стандартам 47

Введение

Одной из проблем современного общества является повышение доверия граждан к федеральным, региональным органам и органам местного самоуправления. В этом отношении органы местного самоуправления играют важную роль в создании жизнеспособного сообщества, в котором экономически эффективное, систематическое и качественное обслуживание граждан помогает социальному развитию, экономическому процветанию и укреплению порядка на местном уровне. При этом следует учитывать федеральную и региональную политику государства. Обеспечение высокого качества работы органов местного самоуправления помогает проведению, корректировке и улучшению общественной политики других уровней власти и государственной системы в целом. Такой подход позволяет обеспечить надлежащее качество работы органов власти на всех уровнях: местном, региональном и федеральном.

Потребности и ожидания граждан могут значительно различаться в разных регионах, но в целом органы местного самоуправления во всем мире стремятся к достижению более высокого уровня демократии и плюрализма, необходимыми условиями чего являются прозрачность и эффективность их деятельности. Это в свою очередь требует нормального управления ресурсами и процессами органов местного самоуправления как системой.

Система менеджмента качества — одно из средств, с помощью которого органы местного самоуправления могут планировать и осуществлять свои действия, направленные на удовлетворение потребностей и ожиданий общества. В общем случае система менеджмента качества включает в себя организационную структуру органа местного самоуправления, а также планирование, процессы, ресурсы и документацию, необходимые для достижения целей в области качества и обеспечения постоянного улучшения процессов, продукции и услуг. Стандарт ИСО 9001:2000 получил широкое распространение как база для развития такой системы. Внедрение этого стандарта в органах местного самоуправления является превосходным инструментом для обеспечения доверия граждан, удовлетворения их потребностей и ожиданий.

Ключевыми стандартами ИСО серии 9000 являются:

- ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные принципы и словарь», который содержит основные понятия, принципы, термины и определения системы менеджмента качества;
- ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования», который содержит требования к системе менеджмента качества, направленные на удовлетворение потребностей и ожиданий потребителей (граждан);
- ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности», который содержит руководство по постоянному улучшению деятельности организации и повышению ее эффективности.

Настоящий стандарт предлагает последовательный и систематизированный подход к менеджменту качества в органах местного самоуправления. Стандарт разработан в помощь персоналу органов местного самоуправления при применении ИСО 9001:2000. Необходимо также учитывать различия в конкретных условиях органов местного самоуправления и культуре региона и помнить, что не существует единого способа функционирования системы менеджмента качества на основе ИСО 9001. Поэтому в настоящем стандарте приведены примеры, связанные с функционированием системы менеджмента качества в органах местного самоуправления.

Целью настоящего стандарта является его использование по всему объему предоставляемых органом местного самоуправления услуг*, включая любые требования, носящие непредвиденный характер. В приложениях к настоящему стандарту приведены некоторые примеры услуг, представляемых органами местного самоуправления, и соответствующих процессов, а также простая методология оценки степени их результативности и зрелости.

Сертификация системы менеджмента качества органа местного самоуправления на соответствие требованиям ИСО 9001 не является обязательной, однако подобная сертификация может быть поощрена по инициативе региональных или федеральных органов власти. Соответствие требованиям ИСО 9001 не является окончательной целью органа местного самоуправления при достижении соответствующего уровня предоставления услуг гражданам. Орган местного самоуправления может пойти дальше, в частности в отношении внедрения требований ИСО 9004 и/или других моделей улучшения.

---

* Требования к услугам установлены в ГОСТ Р 52113—2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества».

Основные стадии внедрения системы менеджмента качества и роль настоящего стандарта представлены на рисунке 1.

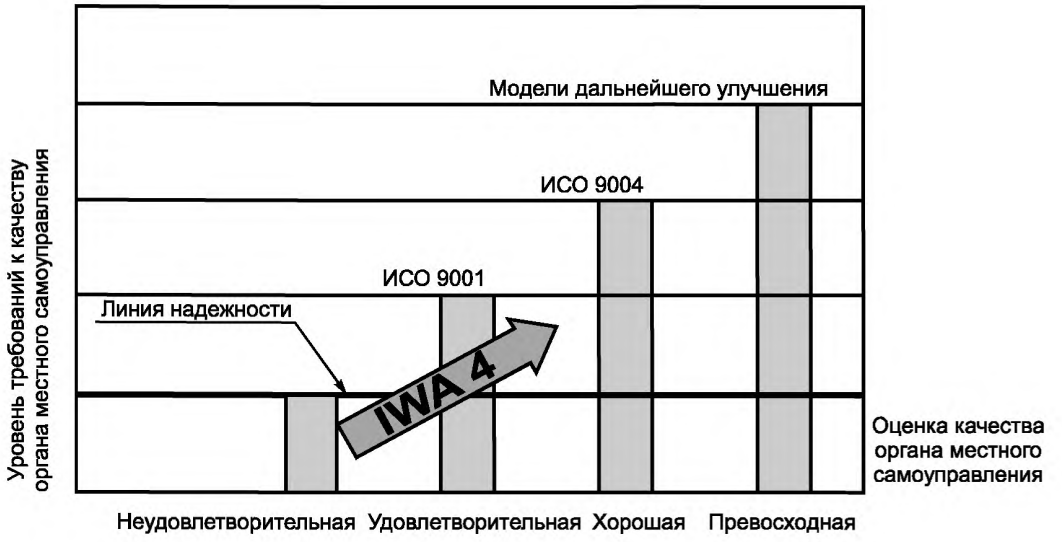


Рисунок 1 — Место настоящего стандарта в системе моделей качества

Целью настоящего стандарта является помощь органам местного самоуправления в понимании и внедрении системы менеджмента качества, соответствующей требованиям ИСО 9001, потребностям и ожиданиям граждан. В приложении А приведено описание некоторых типовых процессов органов местного самоуправления. В приложении В приведена схема, позволяющая проверить соответствие системы менеджмента качества органа местного самоуправления требованиям ИСО 9001.

Примечания

1 В рамках приведен текст ИСО 9001. Текст настоящего стандарта не заключен в рамки.

2 Рисунок 1 ИСО 9001:2000 также приведен в рамке.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования*

0.1 Общие положения

Для создания системы менеджмента качества требуется стратегическое решение организации. На разработку и внедрение системы менеджмента качества организации влияют изменяющиеся потребности, конкретные цели, выпускаемая продукция, применяемые процессы, 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, с целью оценки способности организации выполнять требования потребителей, регламентов и собственные требования.

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

0.1 Общие положения

Настоящие руководящие указания помогают органам местного самоуправления связать основные понятия менеджмента качества, установленные стандартами ИСО серии 9000, с практикой и терминологией, обычно применяемой органами местного самоуправления.

---

* *Приведенный в рамке из сплошных линий текст ИСО 9001 идентичен тексту соответствующего раздела, подраздела, пункта ГОСТ Р ИСО 9001.*

Предполагается, что в органе местного самоуправления существуют краткосрочный и среднесрочный планы или программа работ по предоставлению своих услуг. Однако план или программа не гарантирует, что потребности и ожидания общества будут полностью учтены, если процессы, необходимые для эффективной реализации плана или программы, будут несовершенны. Настоящий стандарт направлен на глубокую проработку процессов органа местного самоуправления для помощи ему при реализации эффективной системы менеджмента качества.

Сертификация системы менеджмента качества третьей стороной не является требованием настоящего стандарта, хотя органы местного самоуправления могут по собственному желанию сертифицировать систему менеджмента качества на соответствие требованиям ИСО 9001. Проверка соответствия таким требованиям может быть проведена с помощью внутреннего аудита, а также на основе жалоб и/или требований потребителей, пользователей, других граждан и местного сообщества в целом.

На систему менеджмента качества влияют существующие политика, цели, методы работы, в том числе организационные, и доступность ресурсов органа местного самоуправления. Поэтому каждая система менеджмента качества органа местного самоуправления будет по своему уникальной. Важно не детальное описание методов реализации системы менеджмента качества, а описание действий, которые могут привести к эффективным, последовательным и устойчивым результатам. Система менеджмента качества должна быть настолько простой, насколько это возможно, чтобы функционировать наилучшим образом. Должны быть понятны способы выполнения политики и целей в области качества работы органа местного самоуправления.

ИСО 9000 устанавливает, что для успешности организации необходимо, чтобы управление организацией было систематическим и прозрачным по всем видам ее деятельности. Это особенно верно для органов местного самоуправления, где прозрачность и ответственность перед гражданами жизненно важны для обеспечения их доверия. Успех будет достигнут при создании комплексной системы менеджмента качества, направленной на удовлетворение потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон. Система менеджмента качества органа местного самоуправления должна охватывать все действия и процессы, влияющие на ее способность удовлетворять требования граждан и других заинтересованных сторон, например вышестоящих органов власти.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

0.2 Процессный подход

Настоящий стандарт направлен на применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества с целью 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 могут считаться «процессным подходом».

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 добавленной ценности;

c) достижения результатов выполнения процессов и 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 при определении входных данных. Мониторинг удовлетворенности потребителей требует оценки информации о восприятии потребителями выполнения их требований. Приведенная на рисунке 1 модель охватывает все основные требования настоящего стандарта, не детализируя их.

Примечание — Кроме того, ко всем процессам может применяться цикл «Планирование — Осуще-

ствление — Проверка — Действие» (PDCA*). Цикл PDCA можно кратко описать так:

Планирование (plan) — разработайте цели и процессы, необходимые для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;

Осуществление (do) — внедрите процессы;

Проверка (check) — постоянно контролируйте и измеряйте процессы и продукцию в сравнении с политикой, целями и требованиями на продукцию и сообщайте о результатах;

Действие (act) — предпринимайте действия по постоянному улучшению показателей процессов.

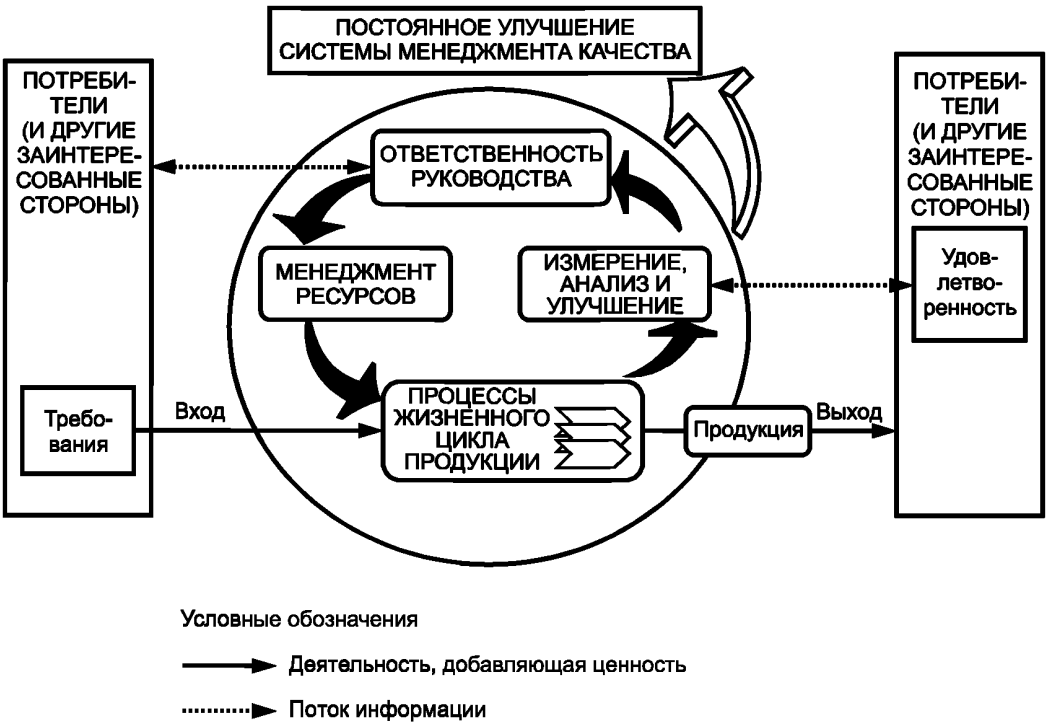


Рисунок 1 — Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе

0.2 Процессный подход в органах местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен применять процессный подход, определить виды процессов, необходимые для предоставления услуг удовлетворительного качества потребителям /гражданам. Существуют различные виды процессов, включая основные процессы, процессы менеджмента, операционные и вспомогательные процессы, которые должны обеспечить предоставление услуг необходимого качества. Для определения различных типов процессов, применяемых в органах местного самоуправления, см. 3.5.

Для каждого процесса должны быть идентифицированы:

- потребитель (получатель выхода процесса). Это может быть внутренний потребитель органа местного самоуправления, например другой департамент, или внешний потребитель, например гражданин, которому предоставляют услугу;
- главные входы процесса (например, информация, требования законодательства, государственная и/или региональная правительственная политика, материальные, энергетические, человеческие и финансовые ресурсы);
- ожидаемые выходы процесса (например, определение основных характеристик предоставляемых услуг);
- средства управления, необходимые для верификации выполнения процесса и/или его результатов;
- взаимодействие с другими процессами органа местного самоуправления (выходы одного процесса обычно являются входами в другие процессы).

---

* Plan — Do — Check — Act.

Примеры некоторых процессов в органах местного самоуправления:

a) стратегические процессы управления, необходимые для определения роли органа местного самоуправления в социально-экономической среде;

b) обеспечение ресурсами и способность к предоставлению услуг органа местного самоуправления;

c) процессы управления производственной средой;

d) подготовка, пересмотр и актуализация разработанных планов и рабочих программ;

e) мониторинг и оценка процесса предоставления услуг;

f) прозрачные внутренние и внешние процессы обмена информацией, содержащие механизмы вовлечения граждан, диалога с внутренними и внешними заинтересованными сторонами, а также помощи гражданам в понимании проблем и работы органа местного самоуправления;

g) процессы, относящиеся к действиям в чрезвычайных и кризисных ситуациях.

На рисунке 2 представлена модель системы качества органа местного самоуправления, основанная на процессном подходе.



Рисунок 2 — Модель системы менеджмента качества органа местного самоуправления, основанной на процессном подходе

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

0.3 Связь с ИСО 9004

ИСО 9001 и ИСО 9004 были разработаны как согласованная пара стандартов на системы менеджмента качества для дополнения друг друга, но их можно применять также независимо. Несмотря на то, что у стандартов различные области применения, они имеют аналогичную структуру в целях создания условий для их использования как согласованной пары.

ИСО 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут использоваться для внутреннего применения организациями, в целях сертификации или заключения контрактов. Он направлен на результативность системы менеджмента качества при выполнении требований потребителей.

ИСО 9004 содержит рекомендации по более широкому спектру целей системы менеджмента каче-

ства, чем ИСО 9001, особенно по постоянному улучшению деятельности организации, а также ее эффективности и результативности. ИСО 9004 рекомендуется как руководство для организаций, высшее руководство которых, преследуя цель постоянного улучшения деятельности, желает выйти за рамки требований ИСО 9001. Однако он не предназначен для целей сертификации или заключения контрактов.

В органе местного самоуправления способность последовательно предоставлять соответствующие услуги может зависеть от обеспечения ресурсами, находящимися вне прямого управления органа местного самоуправления. ИСО 9004 содержит руководство по повышению эффективности процессов, его применение позволит максимально использовать ограниченно доступные ресурсы.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

0.4 Совместимость с другими системами менеджмента

Настоящий стандарт согласован с ИСО 14001:2004 для улучшения совместимости этих двух стандартов в интересах сообщества пользователей.

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 он позволяет организации согласовать или интегрировать свою собственную систему менеджмента качества с другими системами менеджмента с соответствующими требованиями. Организация может адаптировать действующую систему(ы) менеджмента для создания системы менеджмента качества, соответствующей требованиям настоящего стандарта.

Для обеспечения удовлетворительного качества предоставляемых услуг в органе местного самоуправления на основе системы менеджмента качества могут быть внедрены система экологического менеджмента, система менеджмента профессионального здоровья и безопасности и другие необходимые системы менеджмента. Эта ситуация не должна впоследствии быть представлена в искаженном виде, когда орган местного самоуправления применяет полную систему менеджмента (или системы) для других дисциплин, основываясь только на системе менеджмента качества. Однако для органа местного самоуправления может быть полезно скоординировать или объединить систему менеджмента качества с другими системами менеджмента.

Сноски, поясняющие некоторые положения настоящего стандарта, выделены курсивом.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ГОСТ Р ИСО 9001 — 2001 В ОРГАНАХ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Guidelines for the application of GOST R ISO 9001 — 2001 in local government

Дата введения — 2008—09—01

ИСО 9001:2000 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 поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям;

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

Примечание — В настоящем стандарте термин «продукция» применим только к предназначаемой для потребителя или затребованной им продукции.

1 Область применения для органов местного самоуправления

1.1 Общие положения

Настоящий стандарт устанавливает руководящие указания по добровольному применению ИСО 9001 в органах местного самоуправления. Стандарт не добавляет, не изменяет и/или не модифицирует требования ИСО 9001.

Орган местного самоуправления должен гарантировать выполнение минимальных требований граждан к процессам предоставления услуг. Все процессы органа местного самоуправления, включая процессы менеджмента, основные, операционные и вспомогательные процессы (см. 3.5), должны составлять комплексную систему менеджмента качества. Деятельность органа местного самоуправления может быть удовлетворительной в одних областях управления и неудовлетворительной в других. Для обеспечения удовлетворительного качества руководство органа местного самоуправления должно гарантировать выполнение требований минимального качества всех ключевых процессов и услуг. Для достижения удовлетворительного качества орган местного самоуправления должен идентифицировать процессы менеджмента, основные и вспомогательные процессы (см. приложение А). В приложении В приведена методика проверки органа местного самоуправления на соответствие удовлетворительному качеству работы, зрелости процессов и услуг.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

1.2 Применение

Требования настоящего стандарта предназначены для всех организаций независимо от вида, размера и поставляемой продукции.

Издание официальное

Если какое-либо требование(я) настоящего стандарта нельзя применить ввиду специфики организации и ее продукции, допускается его исключение.

При сделанных исключениях заявления о соответствии настоящему стандарту приемлемы, если эти исключения подпадают под требования, приведенные в разделе 7, и не влияют на способность или ответственность организации обеспечивать продукцией, отвечающей требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям.

1.2 Применение в органе местного самоуправления

Требования настоящего стандарта предназначены для применения во всех органах местного самоуправления независимо от их вида, размера и предоставляемых услуг.

Настоящие руководящие указания не допускают исключения установленных требований в отличие от ИСО 9001.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ИСО 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные принципы и словарь

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

ИСО 9004:2000 Системы менеджмента качества. Руководящие принципы для улучшения деятельности

ИСО 10005:2005 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по планированию качества

ИСО 10006:2003 Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании

ИСО 10007:2003 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по управлению конфигурацией

ИСО 10012:2003 Системы управления измерениями. Требования к измерительным процессам и измерительному оборудованию

ИСО 14001:2004 Система экологического менеджмента. Требования руководства по применению

ИСО 19011:2002 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

3 Определения

В настоящем стандарте применяют термины и определения по ИСО 9000.

Приведенные ниже термины, используемые в этом издании ИСО 9001 для описания цепи поставки, были изменены для отражения применяемого в настоящее время словаря терминов.

поставщик → организация → потребитель

Термин «организация» заменяет термин «поставщик», используемый в ИСО 9001, и относится к объекту, в отношении которого применяется настоящий стандарт. Кроме того, термин «поставщик» заменяет термин «субподрядчик».

В тексте настоящего стандарта термин «продукция» может означать также «услугу».

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ИСО 9000, а также приведенные ниже термины с соответствующими определениями.

Под термином «организация», используемом в ИСО 9001, в настоящем стандарте понимают орган местного самоуправления.

Использованные в стандарте термины и определения могут изменяться в зависимости от культуры, традиций и обычаев территории и/или региона, в котором расположен орган местного самоуправления. ИСО 9001 не требует от органа местного самоуправления адаптации терминологии ИСО 9000 при разработке системы менеджмента качества.

3.1 **высшее руководство** (top management): Должностное лицо или группа должностных лиц, отвечающих за исполнение функций на самом высоком уровне органа местного самоуправления (3.4).

Примечания

1 Права и обязанности высшего руководства могут значительно изменяться в разных странах и культурах. Типичными примерами наименования высшего руководства могут быть: мэр, губернатор, глава местной администрации, директор и т.д. Высшее руководство, обычно избираемое всеобщим голосованием или с помощью другого установленного избирательного процесса, выполняет функции управления органом местного самоуправления (3.4).

2 Местный совет — собрание органа местного самоуправления (3.4), деятельность которого подлежит регулированию в соответствии с законодательством, его избирают обычно путем всеобщих выборов. Местный совет обычно формируют из мэра, консультантов, должностных лиц и попечительных органов соответствующего органа власти. Местный совет — это местная государственная организация, отстаивающая интересы территории и населения.

3.2 **потребитель/гражданин** (customer/citizen): Организация или лицо, которая(ое) оплачивает услуги и/или которой(ому) предоставляет услуги (3.6) орган местного самоуправления (3.4).

Примечания

1 Для органа местного самоуправления важно определить различные категории потребителей и добиваться сбалансированной реакции на потребности и ожидания потребителей. Например, некоторые граждане являются налогоплательщиками и их вклады служат источником финансирования услуг органа местного самоуправления, однако фактически извлекают наибольшую выгоду из предоставленных услуг другие граждане.

2 Термин «потребитель» обычно связывают с коммерческой деятельностью, и его использование в работе органа местного самоуправления /государственной службы и даже в общественном международном праве может вызывать некоторые противоречия. Однако этот термин широко применяют в области стандартизации систем менеджмента качества, и поэтому в настоящем стандарте наряду с термином «потребитель» использован термин «потребитель/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 (3.4) и отвечающие потребностям и ожиданиям граждан.

Примечания

1 Требования к органам местного самоуправления обычно устанавливают в специальных документах, таких как Устав органа местного самоуправления и др.

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

3 Примерный перечень показателей выполнения требований к органам местного самоуправления приведен в приложении В.

3.4 **орган местного самоуправления** (local government): Руководящий орган в стране или нации, отвечающий за управление, руководство и планомерное развитие определенной территории и ответственный за предоставление потребителю/гражданину (3.2) услуг органа местного самоуправления (3.6).

Примечание — Органы местного самоуправления, базирующиеся на территориальном, государственном и/или региональном разделении, обычно близки к некоторому сообществу. Орган местного самоуправления является юридической единицей, сформированной территорией, сообществом, правительством и законодательством, имеет собственную юридическую правоспособность и обладает собственными политическими, административными, патримониальными и регулирующими возможностями.

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

Примечания

1 Процессы органа местного самоуправления могут быть отнесены к процессам менеджмента (3.5.1), основным процессам (3.5.2), операционным процессам (3.5.3) и вспомогательным процессам (3.5.4).

2 Приложение А содержит некоторые примеры типовых процессов органа местного самоуправления.

3.5.1 **процесс менеджмента** (management process): Процесс выполнения установленного законодательства, политики и стандартов, необходимый для управления органом местного самоуправления (3.4) и надзора за ним.

3.5.2 **основной процесс** (core process): Процесс, необходимый для исполнения функций и достижения целей органа местного самоуправления (3.4).

Примечания

1 Примеры основных процессов: процесс обеспечения жизнеспособного экономического развития, процесс социального развития и процесс жизнеспособного экологического развития.

2 Основные процессы обычно включают в себя рабочие процессы органа местного самоуправления (3.5.3).

3.5.3 **рабочий процесс** (operational process): Часть основного процесса (3.5.2), позволяющая органу местного самоуправления (3.4) поставлять продукцию и предоставлять услуги (3.6), отвечающие потребностям и ожиданиям потребителей/граждан.

3.5.4 **вспомогательный процесс** (support process): Процесс, обеспечивающий удовлетворительное функционирование основных процессов (3.5.2).

Примечание — Вспомогательные процессы могут включать в себя менеджмент человеческих, материальных, финансовых и компьютерных ресурсов.

3.6 **услуга** (service): Результат одного или нескольких процессов, выполненных органом местного самоуправления (3.4).

Примечания

1 Термин «услуга» обычно указывает на материальную продукцию. Везде, где в ИСО 9001 встречается термин «продукция» организации, это означает и продукцию и услугу, поставляемые и предоставляемые органом местного самоуправления. Несмотря на преобладание нематериального характера, услуга может включать в себя некоторые материальные компоненты (например, консультативные брошюры, наличие канализации, убежищ и др.).

2 Примеры услуг могут касаться состояния питьевой воды, сточных вод, дренажа, освещения, канализации, гражданской обороны и др.

3 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).

3.7 **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.

(Определение составлено на основе определений 3.2.1, 3.2.2 и 3.2.3 ИСО 9000.)

Примечания

1 Эти элементы обычно включают в себя аппаратные средства, программное обеспечение (методы и процедуры) и человеческие ресурсы, необходимые для обеспечения результативности рабочих процессов органа местного самоуправления (3.4).

2 Цели, относящиеся к качеству, должны включать в себя требования к органу местного самоуправления (3.3).

3.8 **прозрачность** (transparency): Доступность для всех заинтересованных сторон и граждан результатов процессов, процедур, методов, источников данных и предположений, используемых органом местного самоуправления, обеспечивающая понимание заинтересованными сторонами их прав и обязанностей по отношению к органу местного самоуправления.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие требования

Организация должна разработать, задокументировать, 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 (см. 1.2);

b) определять последовательность и взаимодействие этих процессов;

c) определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;

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

e) осуществлять мониторинг, измерение и анализ этих процессов;

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

Организация должна осуществлять менеджмент этих процессов в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

Если организация решает передать сторонним организациям выполнение какого-либо процесса, влияющего на соответствие продукции требованиям, она должна обеспечивать со своей стороны контроль за таким процессом. Управление им должно быть определено в системе менеджмента качества.

Примечание — В процессы, необходимые для системы менеджмента качества, следует включать процессы управленческой деятельности руководства, обеспечения ресурсами, процессы жизненного цикла продукции и измерения.

4 Системы менеджмента качества органа местного самоуправления

4.1 Общие требования

В настоящем подразделе описаны основы системы менеджмента качества. Настоящий стандарт должен помочь органу местного самоуправления определить элементы, необходимые для документирования, внедрения и поддержки в рабочем состоянии системы менеджмента качества, постоянного повышения ее результативности и прозрачности.

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) определять процессы, необходимые для поставки продукции и предоставления услуг, устанавливать критерии приемки (где применимо) и оценивать полученные результаты;

b) определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, обеспечивать их совместное, надежное и результативное функционирование;

c) определять последовательность и взаимодействие этих процессов (их взаимосвязь в терминах вход — выход, см. 0.2);

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

e) обеспечивать доступность ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;

f) проводить мониторинг, измерение и анализ этих процессов;

g) предпринимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Руководство органа местного самоуправления должно нести полную ответственность за процессы, в которых к выполнению работ привлечены третьи лица. Например, некоторые услуги могут быть предоставлены неправительственными организациями, такими как коммерческие и некоммерческие товарищества.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

4.2 Требования документации

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, требуемые настоящим стандартом;

d) документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими;

e) записи, требуемые настоящим стандартом (4.2.4).

Примечания

1 Там, где в настоящем стандарте встречается термин «документированная процедура», это означает, что процедура разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

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

a) размера организации и вида деятельности;

b) сложности и взаимодействия процессов;

c) компетенции персонала.

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

4.2 Документация органа местного самоуправления

4.2.1 Общие положения

При планировании документации системы менеджмента качества орган местного самоуправления должен учесть следующие факторы (при необходимости список может быть дополнен):

a) термины и определения, используемые органом местного самоуправления в соответствии с установленными требованиями;

b) политику органов власти различных уровней (включая местную, региональную и государственную политику);

c) применимые законы, стандарты и другие обязательные требования;

d) компетентность служащих;

e) разрабатываемые проекты, поставляемую продукцию и предоставляемые услуги.

ИСО 9001:2000 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.

4.2.2 Руководство по качеству органа местного самоуправления

Руководство по качеству — документ высшего уровня системы менеджмента качества. Основной его функцией является интерпретация и внедрение требований ИСО 9001 применительно к каждому органу местного самоуправления.

Руководство по качеству должно описывать область применения системы менеджмента качества, процессы органа местного самоуправления и их взаимодействие (см. 3.5). Руководство по качеству должно включать в себя все установленные документированные процедуры или ссылки на них, необходимые для результативного функционирования системы менеджмента качества.

Руководство по качеству должно включать в себя:

- документированные процедуры, требуемые ИСО 9001;
- любые документированные процедуры, требуемые в соответствии с законодательством, установленными законодательными и/или обязательными требованиями к поставке продукции и предоставлению услуг (включая проекты);
- документированные процедуры и/или другую документацию, предоставляющие свидетельства прозрачности процессов органа местного самоуправления (например, при закупках).

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

4.2.3 Управление документацией

Документами системы менеджмента качества необходимо управлять. Записи — специальный вид документов, и они должны управляться согласно требованиям, приведенным в 4.2.4.

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

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

f) обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой;

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

4.2.3 Управление документацией органа местного самоуправления

Целью управления документацией является обеспечение доступности и сохранности документации системы менеджмента качества. Орган местного самоуправления должен установить документированную процедуру, предусматривающую:

a) обеспечение выпуска, пересмотра и одобрения внутренних документов, включая их идентификацию и статус пересмотра;

b) обеспечение управления внешними документами (например, политика применения юридических документов, действия в случае чрезвычайных ситуаций и другие); эти документы должны быть доступны общественности (при необходимости);

c) обеспечение доступа к документам подрядчиков (и других заинтересованных сторон) органа местного самоуправления, персонала (при необходимости).

Примечание — Большинство документов, выпущенных органами местного самоуправления, — это общественные документы, поэтому увеличивается потребность в надежной процедуре управления документацией. Для снижения бюрократических процедур документы допускается вести в электронном виде. Документы могут быть в любых формах и на любом носителе: бумаге, видеозаписи, электронных и электромагнитных носителях и др.

Документация, необходимая для определения, руководства и управления поставкой продукции, предоставлением услуг, разработкой и внедрением проектов органа местного самоуправления, также подлежит управлению (см. 7.1). Выпущенная ранее внутренняя документация должна быть проанализирована, пересмотрена и одобрена для обеспечения ее адекватности и применимости.

Информация о пересмотре публикаций, инструкций, дополнительных форм или других источников данных, необходимая для предоставления услуг, подлежит управлению и прослеживанию в соответствии с процессом проектирования и разработки или управления изменениями.

Процедуры управления рабочими программами, планами или услугами, применяемые формы для услуг, пропусков или платежей, инструкции по заполнению форм, подготовке отчетов и т.д. следует поддерживать в рабочем состоянии для того, чтобы необходимая документация была актуализирована и доступна в полном объеме.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

4.2.4 Управление записями

Записи должны вестись и поддерживаться в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества. Они должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и восстанавливаемыми. Должна быть разработана документированная процедура для определения средств управления, требуемых при идентификации, хранении, защите, восстановлении, определении сроков сохранения и изъятии записей.

4.2.4 Управление записями в органе местного самоуправления

Запись — специальный вид документа, обеспечивающий информацию о деятельности, выполненной органом местного самоуправления, и обычно сохраняемый как доказательство результатов, полученных на каждой стадии функционирования процессов органа местного самоуправления. Это особенно важно для органа местного самоуправления, который должен демонстрировать прозрачность своей деятельности и нести за нее ответственность перед потребителями/гражданами.

Орган местного самоуправления должен обратить внимание на время задержки и доступность записей, установленные в соответствии с законодательными или обязательными требованиями.

Для органа местного самоуправления может возникнуть необходимость в определении руководящих принципов, ориентированных на обеспечение конфиденциальности записей о некоторых потребителях/гражданах и/или записей других видов (например, пропуска, залоговое удержание, льготы оплаты, штрафы и т.д.) — см. 7.5.4.

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

a) данные о потребностях населения;

b) выходные данные процесса проектирования и разработки;

c) заполненные контрольные листки:

- достижения и заключительные отчеты по планам, программам и проектам;
- предоставленные пропуска;
- предоставленные льготы по оплате;
- оценка персонала;
- оценка поставщиков;
- оценка инфраструктуры;
- продвижение работ;

d) оценка влияния деятельности органа местного самоуправления;

e) утеря, порча или неадекватное использование документации;

f) заявления или претензии.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

5 Ответственность руководства

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.

5 Ответственность руководства органа местного самоуправления

5.1 Обязательства руководства

Высшее руководство (см. 3.1) должно обеспечивать наличие свидетельств принятия обязательств по разработке и внедрению системы менеджмента качества, непрерывную идентификацию потребностей и ожиданий его потребителей/граждан, а также соответствие процессов и программ органа местного самоуправления установленным законодательным и обязательным требованиям.

Для этого высшее руководство органа местного самоуправления может использовать следующие стратегии и виды деятельности:

a) установление единства цели всех подразделений органа местного самоуправления; поставленные цели должны быть направлены на достижение высокого качества предоставления услуг, включая обязательство соответствовать требованиям потребителей/граждан, а также стандартов и правовых норм, применимых к предоставляемым услугам;

b) установление и разъяснение политики в области качества всем подразделениям органа местного самоуправления; политика должна быть доведена до персонала и понятна ему;

c) обеспечение установления целей в области качества, которые соответствуют политике в области качества и требованиям потребителей/граждан;

d) периодический анализ системы менеджмента качества путем оценки выполненных работ органа местного самоуправления, необходимый для проведения мониторинга соответствия политики и достигнутых целей в рамках процесса постоянного улучшения;

e) обеспечение и доступность необходимых ресурсов для достижения поставленных целей.

Примечание — Принципы менеджмента качества, представленные в ИСО 9004, помогают высшему руководству лучше понять требования к ответственности руководства.

ИСО 9001:2000 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).

5.2 Ориентация на потребителя/гражданина в органе местного самоуправления

Высшее руководство органа местного самоуправления должно 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.

Требования потребителя/гражданина должны быть определены и зарегистрированы как требования, установленные в программе органа местного самоуправления. Определенные цели и характеристики выполнения работ должны быть идентифицированы. Для повышения удовлетворенности потребителей/граждан орган местного самоуправления должен проводить через запланированные интервалы времени анализ и актуализацию (по мере необходимости) потребностей и ожиданий заказчиков/граждан.

ИСО 9001:2000 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 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.

5.3 Политика в области качества органа местного самоуправления

Политика в области качества органа местного самоуправления должна быть ориентирована на удовлетворение потребностей и ожиданий потребителей/граждан. Политика в области качества должна быть зарегистрирована, соответствовать целям органа местного самоуправления, учитывать применимые установленные законодательные и обязательные требования, другие виды политики органа местного самоуправления (например, политику в области борьбы с коррупцией, экологии, социальной ответственности, безопасности и прозрачности деятельности) и политики других уровней правительства.

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

Политика в области качества должна служить основой для формирования, выполнения и анализа целей в области качества органа местного самоуправления.

Органы местного самоуправления должны предпринять соответствующие действия по доведению политики до сведения персонала и других заинтересованных сторон и проводить оценку ее понимания.

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

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

Высшее руководство организации должно обеспечивать, чтобы цели в области качества, включая те, которые необходимы для выполнения требований к продукции [7.1 a)], были установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих ее уровнях. Цели в области качества должны быть измеримыми и согласуемыми с политикой в области качества.

5.4 Планирование в органе местного самоуправления

5.4.1 Цели в области качества

Высшее руководство органа местного самоуправления должно обеспечивать, чтобы цели в области качества, включая те, которые необходимы для выполнения требований к услуге [7.2.1 перечисление a)], были установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях.

Цели в области качества должны:

- удовлетворять текущие и (где только возможно) будущие потребности и ожидания потребителей/граждан;
- соответствовать установленным законодательным и обязательным требованиям;
- быть основаны на политике в области качества органа местного самоуправления;
- быть подвергнуты периодическому и систематическому пересмотру;
- быть доведены до сведения соответствующих подразделений и на соответствующих уровнях органа местного самоуправления;
- быть измеримыми и оцениваемыми на пригодность;
- быть ориентированными на постоянное улучшение показателей органа местного самоуправления.

Высшее руководство должно установить процессы измерения и оценки, необходимые для получения информации и данных о степени выполнения целей в области качества. Информация о выполнении целей в области качества должна быть доступной для потребителей/граждан.

Метод оценки, представленный в приложении В, может быть использован для идентификации и выделения приоритетных областей улучшения качества органа местного самоуправления. Это может привести к созданию новых или пересмотру установленных целей в области качества.

Примечание — При учете ожиданий потребителей/граждан по долгосрочным проектам, связанным с инфраструктурой, должны быть предприняты необходимые меры предосторожности, если изменение целей в области качества, которые могут повлиять на такие проекты, будут проведены последующими администрациями органа местного самоуправления.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

5.4.2 Планирование создания и развития системы менеджмента качества

Высшее руководство должно обеспечивать:

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

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

5.4.2 Планирование системы менеджмента качества

Высшее руководство органа местного самоуправления должно обеспечивать выполнение планирования системы менеджмента качества. При этом должны быть рассмотрены вопросы, связанные с выполнением действий, необходимых для достижения целей в области качества и доступности ресурсов.

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

- краткосрочные, среднесрочные и долгосрочные цели;
- идентификацию потенциальных районов застройки;
- установление приоритетных программ, проектов и видов деятельности;
- доступность ресурсов;
- диагностику особенностей организации (например, сильные и слабые стороны, угрозы — возможности);
- оценку риска.

Если запланированы или внедрены изменения, влияющие на систему менеджмента качества органа местного самоуправления, например в период смены администрации, орган местного самоуправления должен обеспечить целостность и поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

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

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией в органе местного самоуправления

5.5.1 Ответственность и полномочия

Высшее руководство органа местного самоуправления должно описать функциональные обязанности, ответственность и полномочия персонала, вовлеченного в систему менеджмента качества и его процес-

сы. Эта деятельность должна быть установлена системой менеджмента качества и должна определять такой персонал, как внутренние аудиторы или владельцы процессов.

Одним из способов реализации требования настоящего пункта является подготовка организационной структуры, устанавливающей соответствующие уровни и направления обмена информацией. Ответственность и полномочия должны быть установлены при описаниях работы и/или в подробно разработанных процедурах.

Организационная структура органа местного самоуправления должна содействовать предоставлению необходимых полномочий и принятию решений, и в то же самое время должна обеспечивать исполнение деятельности должностными лицами, наделенными необходимыми ответственностью и полномочиями.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

5.5.2 Представитель руководства

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

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

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

c) 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.

5.5.2 Представитель руководства органа местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен назначить представителя руководства, который должен нести ответственность за полную координацию системы менеджмента качества и обеспечивать ее постоянное соответствие требованиям ИСО 9001, учитывая требования, установленные настоящим стандартом. Ответственность за результативное функционирование системы должна быть распределена по всей организации, а не должна быть полностью возложена на представителя руководства. В помощь представителю руководства может быть создана рабочая группа, необходимая для результативного функционирования системы менеджмента качества органа местного самоуправления.

Представителю руководства должны быть предоставлены необходимые полномочия и независимость для обеспечения выполнения политики и целей в области качества и функционирования системы менеджмента качества.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

5.5.3 Внутренний обмен информацией

Высшее руководство должно обеспечивать разработку в организации соответствующих процессов обмена информацией, в том числе по вопросам результативности системы менеджмента качества.

5.5.3 Внутренний обмен информацией в органе местного самоуправления

Высшее руководство органа местного самоуправления должно обеспечивать разработку и функционирование результативных процессов обмена информацией между соответствующими уровнями и соответствующими подразделениями органа местного самоуправления. При этом должна быть разделена информация, связанная с характеристиками органа местного самоуправления и результативностью его системы менеджмента качества. Внутренний обмен информацией может быть использован как инструмент постоянного улучшения системы менеджмента качества (см. 8.5).

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

Высшее руководство должно анализировать через запланированные интервалы систему менеджмента качества организации с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности. В анализ следует включать оценку возможностей улучшения 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).

5.6 Анализ со стороны руководства в органе местного самоуправления

5.6.1 Общие положения

Орган местного самоуправления должен анализировать через запланированные интервалы времени функционирование своей системы менеджмента по широкому кругу вопросов. Этот анализ должен включать в себя процессы, необходимые для совершенствования структуры и повышения эффективности работы руководства, а также для жизнеспособного экономического, экологического и социального развития. Частью анализа со стороны руководства органа местного самоуправления должно быть проведение анализа функционирования системы менеджмента качества в соответствии с входными данными, определенными в 5.6.2.

Этот анализ должен верифицировать адекватное функционирование системы менеджмента качества, оценить ее результативность и соответствие по ключевым показателям установленным требованиям и поставленным целям. Должны быть также определены предупреждающие и/или корректирующие действия по выявленным или потенциальным несоответствиям согласно 8.5.2 и 8.5.3.

Анализ следует проводить регулярно через запланированные интервалы времени. Однако этот анализ должен быть достаточно гибким и позволять проведение дополнительного анализа, необходимого для поддержания целостности системы.

ИСО 9001:2000 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 предыдущего анализа со стороны руководства;

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

g) рекомендации по улучшению.

5.6.2 Информация для анализа в органе местного самоуправления

Входящая информация для оценки результативности системы менеджмента качества должна соответствовать требованиям, установленным ИСО 9001, и может также включать в себя, например, следующее:

- претензии и предложения потребителей/граждан и персонала органа местного самоуправления;
- сравнительный анализ создания и функционирования систем других органов местного самоуправления в соответствии с настоящим стандартом или другими моделями управления;
- бюджет, выделенный для создания и функционирования системы;
- мониторинг выполнения деятельности, запланированной в рамках системы менеджмента качества;
- изменения в государственной или региональной политике органов власти;
- изменения ресурсов, выделенных органу местного самоуправления государственными или региональными органами власти;
- изменения, внесенные в законодательные акты и обязательные требования;
- изменения демографической обстановки на местном уровне;
- статистические данные и данные анализа основных тенденций, полученные в результате деятельности органа местного самоуправления;
- результаты деятельности ключевых поставщиков и/или партнеров.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

5.6.3 Выходные данные анализа

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

a) повышению результативности системы менеджмента качества и ее процессов;

b) улучшению продукции согласно требованиям потребителей;

c) потребности в ресурсах.

5.6.3 Выходные данные анализа в органе местного самоуправления

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

- подтвердить, что деятельность и процессы системы менеджмента качества соответствуют политике в области качества и позволяют достичь целей в области качества;
- определить любые необходимые корректирующие и/или предупреждающие действия;
- установить параметры улучшения услуг, инфраструктуры и процессов органа местного самоуправления;
- актуализировать и/или проанализировать показатели измерения процессов органа местного самоуправления;
- определить действия, направленные на учет влияния изменений в государственной или региональной политике органов власти и выделение ими ресурсов;
- определить действия, необходимые для составления изменений в установленных законодательных и обязательных требованиях;
- определить действия по повышению удовлетворенности потребителей/граждан и снижению претензий;
- определить действия по улучшению обмена информацией с потребителями/гражданами;
- разработать планы предупреждения и снижения потерь (включая планы действий в чрезвычайных ситуациях) для идентифицированных рисков.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами

Организация должна определить и обеспечивать ресурсы, требуемые для:

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

b) повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

6 Менеджмент ресурсов в органе местного самоуправления

6.1 Обеспечение ресурсами

Орган местного самоуправления должен обеспечивать доступность ресурсов для эффективного функционирования системы менеджмента качества и повышения удовлетворенности потребителей/граждан путем выполнения их требований.

Орган местного самоуправления должен установить способы идентификации ресурсов, необходимых для предоставления услуг и результативного функционирования процессов, включая персонал, инфраструктуру, оборудование, предприятия и производственную среду.

Орган местного самоуправления должен:

a) установить входные данные для определения необходимых ресурсов;

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 системы менеджмента качества и деятельности органа местного самоуправления в целом.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

Персонал, выполняющий работу, влияющий на качество продукции, должен быть компетентным на основе соответствующего образования, подготовки, навыков и опыта.

6.2 Человеческие ресурсы в органе местного самоуправления

6.2.1 Общие положения

Орган местного самоуправления должен установить процессы управления человеческими ресурсами для обеспечения привлечения компетентного персонала. Такие процессы должны предусматривать

постоянное улучшение в области компетентности персонала на всех уровнях организации (в том числе на уровне высшего руководства, внутренних аудиторов и т.д.). Потребители/граждане должны быть уверены, что орган местного самоуправления использует для предоставления услуг компетентный персонал.

Орган местного самоуправления должен обеспечивать доведение до своего персонала информации об актуальности и важности компетентности, осведомленности и подготовки, их взаимосвязи с ответственностью и деятельностью, законодательной властью, этикой и престижем органа местного самоуправления.

Орган местного самоуправления должен установить систему управления персоналом (должностными лицами), в которой должны быть определены:

- необходимые компетентность и опыт;
- условия занятости на контрактной основе;
- специфика работы и профессиональные требования, включая любые необходимые требования к профессиональной квалификации;
- ведение записей о результативности выполнения работ всеми должностными лицами;
- процедуры назначения на должность и смещения с должности, предусматривающие прозрачность найма персонала для установленных официальных должностей.

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

- программы обучения;
- действия для постоянного повышения квалификации;
- процедуры наблюдения за ростом компетентности персонала до ее полного соответствия занимаемой должности;
- оценку результативности выполнения работы персоналом (например, оценку потребителем/гражданином конкретных должностных лиц);
- управление персоналом, работающим на временной основе (например, по совместительству) и/или управление аутсорсингом в органе местного самоуправления.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка

Организация должна:

a) определять необходимую компетентность персонала, выполняющего работу, которая влияет на качество продукции;

b) обеспечивать подготовку или предпринимать другие действия с целью удовлетворения этих потребностей;

c) оценивать результативность предпринятых 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).

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка в органе местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен обеспечить:

a) систематизацию деятельности по определению необходимой подготовки или других требований в сравнении с требованиями, предъявляемыми к текущему уровню компетентности персонала;

b) внедрение программ для повышения осведомленности персонала о политике, целях в области качества и методах достижения запланированных результатов;

c) планирование программ обучения или другой деятельности, необходимой для обеспечения выполнения работ компетентным персоналом (например, при перераспределении ответственности), использование новейших технологий или привлечение нового персонала;

d) оценку через запланированные интервалы времени результатов предпринятых мер и обеспечение обратной связи по процессу управления персоналом;

e) анализ потребностей в обучении и определение дальнейших необходимых действий.

ИСО 9001:2000 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:

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

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

c) службы обеспечения (например, транспорт или связь).

6.3 Инфраструктура органа местного самоуправления

Органы местного самоуправления несут ответственность за обеспечение инфраструктуры для местных потребителей/граждан, в том числе за обеспечение бытового обслуживания и функционирование водоснабжения, коллекторов, канализации, кладбищ, освещения, школ, спортивных сооружений и т.п. Другой важной частью инфраструктуры являются ресурсы, необходимые для поддержки в рабочем состоянии процессов системы менеджмента качества органа местного самоуправления, которые не участвуют в непосредственном обслуживании потребителей/граждан. Примерами таких процессов могут быть работа правительственных учреждений, компьютерных сетей, обеспечение офисной мебелью, программным обеспечением и транспортными средствами.

Орган местного самоуправления должен планировать меры по поддержанию в рабочем состоянии инфраструктуры, необходимой для удовлетворения требований заказчика/гражданина, результативного функционирования процессов и предоставления услуг. При планировании инфраструктуры должны быть идентифицированы и снижены любые связанные с ней риски.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

6.4 Производственная среда

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

6.4 Производственная среда органа местного самоуправления

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

Факторы производственной среды могут включать в себя эргономические факторы, связанные со средствами обслуживания и оборудованием, используемым персоналом или потребителями/ гражданами (например, размещение и функциональные возможности помещений должны быть адекватны размещенным в них мебели и производственному оборудованию; должен быть обеспечен удобный доступ; необходимо наличие вспомогательных сигналов и т.д.), и внешние воздействующие факторы (необходимое освещение, работа отопительных систем и кондиционеров и т.д.), которые могут оказать влияние на процессы органа местного самоуправления.

Другими факторами могут быть социально-психологические факторы, такие как сверхурочный график работы или недостаточное социальное взаимодействие персонала, которые могут воздействовать на производственную среду и косвенным образом на удовлетворенность потребителя/гражданина.

Орган местного самоуправления должен установить механизмы обратной связи, которые позволяют получать информацию о претензиях и предложениях персонала, потребителей/граждан, и с их помощью улучшать производственную среду.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

7 Процессы жизненного цикла продукции

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, если это целесообразно:

a) цели в области качества и требования к продукции;

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

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

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

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

Примечания

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.

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

7 Процессы жизненного цикла услуги в органе местного самоуправления

7.1 Планирование процессов жизненного цикла услуг органа местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен планировать и разрабатывать процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла услуг. Планирование процессов жизненного цикла услуг обычно включает в себя определение и анализ потребностей потребителя/гражданина, проектирование и разработку услуг для удовлетворения этих потребностей, другую вспомогательную деятельность (в том числе выделение необходимых ресурсов), необходимую для достижения запланированных результатов. Орган местного самоуправления должен управлять процессами аутсорсинга, в которых к выполнению работ привлечены третьи лица.

Чтобы облегчить планирование процессов жизненного цикла услуг органа местного самоуправления, должна быть создана всесторонняя информационная система, включающая в себя объективную идентификацию верификации, валидации, мониторинга, контроля, опытных и экспериментальных испытаний и тестирования услуг, так же как анализ выходных данных и хронологические записи о предоставлении услуг. Орган местного самоуправления должен постоянно актуализировать методологию работы по планам и программам.

Орган местного самоуправления должен установить ответственность за координирование процессов планирования и внедрения предоставления услуги и обеспечивать необходимую для предоставления услуги компетентность персонала (см. 4.1, 6.2 и 6.3).

В процессе планирования орган местного самоуправления должен идентифицировать возможные чрезвычайные ситуации и несчастные случаи, оказывающие воздействие на местное сообщество (население) и вызывающие ответную реакцию. Там, где целесообразно, этот процесс должен включать в себя обмен информацией и взаимодействие с региональными и государственными правительствами.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

7.2 Процессы, связанные с потребителями

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, относящиеся к продукции;

d) любые дополнительные требования, определенные организацией.

7.2 Процессы, связанные с потребителями/гражданами в органе местного самоуправления

7.2.1 Определение требований, связанных с услугами

Орган местного самоуправления обычно предоставляет перечень услуг, включающий в себя материальные и нематериальные элементы.

Требования к услуге — это требования, необходимые для выполнения потребностей и ожиданий общества, а также требования, не определенные потребителем/гражданином, но необходимые для исполнения инструкций органа местного самоуправления и/или обеспечения прав потребителей/граждан.

Общие требования к предоставляемым органом местного самоуправления услугам должны обеспечить равные права и уважение потребителям/гражданам и включать в себя следующее (при необходимости перечень может быть дополнен):

a) средства обслуживания, обеспечивающие необходимую безопасность и гигиену;

b) профессиональное, честное и уважительное отношение персонала органа местного самоуправления;

c) приемлемое время ожидания приема и/или ответа;

d) достойное вознаграждение за предоставленные услуги;

e) удобные для потребителей/граждан часы обслуживания;

f) предоставление отчетности о процессах, процедурах и записях, которые должны быть ясными, прозрачными и последовательными;

g) оперативный отклик на критику;

h) доступность ясной и точной информации и/или инструкций для потребителей/граждан.

Все услуги, предоставляемые органом местного самоуправления, должны иметь ясные, конкретные и последовательные характеристики в зависимости от характера и области применения услуг.

ИСО 9001:2000 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, участия 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 рекламные материалы.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к услугам органа местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен анализировать и быть в состоянии удовлетворить требования потребителей/граждан до принятия организацией обязательства предоставлять им услуги.

Если требования к услуге ясно не определены потребителями/гражданами и/или не установлены в законодательных и обязательных требованиях, орган местного самоуправления должен установить эти требования в виде измеримых и проверяемых характеристик предоставляемой услуги.

Если потребители/граждане не выдвигают документированных требований, орган местного самоуправления должен подтвердить их у потребителей/граждан до принятия к исполнению. Например, заселение пустырей, общественное освещение или строительство дорог – это услуги, которые потребители/граждане непосредственно не требуют, но орган местного самоуправления предвидит потребность в этих услугах. Пересмотр требований должен быть зарегистрирован.

Примечания

1 В случае недокументированного запроса государственный служащий должен подтвердить правдивость и законность информации, предоставленной потребителем/гражданином.

2 Примеры анализа требований к услуге:

a) определение количества учеников в начальной школе перед началом их регистрации. Орган местного самоуправления не должен принять больше учеников, чем имеется возможность обучить при существующих ресурсах (например, наличии преподавателей и других средств обслуживания). В этом случае, анализ может быть проведен в два этапа:

- сначала необходимо объективно спланировать и выделить ресурсы, используя прогнозируемые демографические данные, а затем установить процедуру, позволяющую обеспечить принятие не более запланированного количества учеников в начальную школу;

b) предложение услуг и максимальное число заказчиков, которые могут быть обслужены за день. Например, свидетельства о проектах на строительство, обработка индивидуальной документации, продажа билетов на культурные и спортивные мероприятия. При пересмотре должны быть учтены планирование процесса и выделение необходимых ресурсов;

c) осуществление работ, в которых заинтересовано минимальное количество людей. Необходимо провести временную регистрацию заинтересованных людей, данные о которых могут быть подтверждены после окончания периода регистрации. Одна из частей анализа – установление того, достаточное ли количество людей заинтересовано в выполнении работ.

Может возникнуть необходимость во введении изменений в налогообложение, например при внесении изменений в законодательные или обязательные требования, в критерии анализа результатов по оценке претензий, требований или удовлетворенности заказчиков/граждан. Орган местного самоуправления должен управлять изменениями в услугах и, как следствие, в обязательствах перед потребителем/гражданином. Орган местного самоуправления должен применять те же термины и критерии, что и при первичном введении услуги. При этом должны быть проведены соответствующая идентификация новых требований и оценка способности в их удовлетворении. Новое применение требований часто допускается проводить в упрощенной форме в соответствии с прогнозируемыми размерами и воздействием изменений.

ИСО 9001:2000 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.

7.2.3 Связь органа местного самоуправления с потребителями/гражданами

Орган местного самоуправления должен повысить участие потребителей/граждан в процессах, связанных с предоставлением услуг, для повышения прозрачности (открытости) и общественной ответственности.

Орган местного самоуправления должен установить эффективные механизмы, обеспечивающие связь и предоставление услуг, основанные, например, на требованиях к характеристикам и показателям работоспособности, цене, процедурам и критериям. Примерами механизмов связей (в том числе обратной связи с потребителями/гражданами) могут быть информационные стенды, услуги, предоставляемые по телефону, вебсайт, электронная почта, стол обслуживания граждан, почтовый ящик для претензий и предложений, использование средств массовой информации и т.д.

Орган местного самоуправления должен установить процесс регистрации, анализа и ответа по связям с потребителями/гражданами. Каждый потребитель/гражданин должен знать, что орган местного самоуправления служит ему надлежащим образом. Орган местного самоуправления должен направлять быстрый и вежливый ответ на полученную от потребителей/граждан информацию, и преобразовывать их неудовлетворенность в удовлетворенность до получения формальной претензии или требований.

Орган местного самоуправления должен проводить оценку процесса связи с потребителями/гражданами. Это источник надежной информации 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).

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

Организация должна планировать и управлять проектированием и разработкой продукции.

В ходе планирования проектирования и разработки организация должна устанавливать:

a) стадии проектирования и разработки;

b) проведение анализа, верификацию и валидацию, соответствующие каждой стадии проектирования и разработки;

c) ответственность и полномочия в области проектирования и разработки.

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

Результаты планирования должны актуализироваться, если это целесообразно, по ходу проектирования и разработки.

7.3 Проектирование и разработка в органе местного самоуправления

Проектирование и разработка в органе местного самоуправления — это процесс преобразования потребностей и ожиданий потребителей/граждан и/или законодательных требований в характеристики предоставляемой услуги.

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

Орган местного самоуправления должен планировать проектирование и разработку продукции (будь то материальная продукция, например новое спортивное сооружение, или услуга, например диалоговый вебсайт) в соответствии с применимыми законодательными и обязательными требованиями и управлять этими процессами. Проектирование и разработка услуг органом местного самоуправления должны быть ориентированы на потребителя/гражданина.

Проекты инфраструктуры следует планировать с учетом нормативного срока службы объекта. Например, если шоссе потребует капитальных вложений после 25-летнего срока его эксплуатации, проект шоссе должен учесть все переменные факторы, которые, как минимум, обеспечат установленные качество и срок службы объекта.

В ходе планирования проектирования и разработки орган местного самоуправления должен установить стадии, календарное планирование, цели, ответственность, полномочия и ресурсы, соответствующие поставленным целям, а также расписание предоставления услуг и факторы, влияющие на процессы, связанные с другими уровнями власти.

Орган местного самоуправления должен установить в рамках планирования, проектирования и разработки услуг методы пересмотра, верификации и валидации, соответствующие каждой стадии проектирования и разработки, определить их взаимосвязь с установленными в соответствии с законодательством процедурами местного контрольного органа (например, агентства по окружающей среде), обеспечить издание отчетов и прозрачность предоставляемой информации.

На всех стадиях планирования процесса проектирования и разработки должен быть определен необходимый период реализации проекта и проведен анализ результатов в соответствии с законодательными и обязательными требованиями.

ИСО 9001:2000 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:

a) функциональные и эксплуатационные требования;

b) соответствующие законодательные и другие обязательные требования;

c) там, где это целесообразно, 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.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки в органе местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен определить входные данные, связанные с требованиями к услугам, а записи о входных данных поддерживать в рабочем состоянии.

Входные данные должны включать в себя:

- функциональные и эксплуатационные требования, полученные по результатам анализа идентифицированных потребностей: необходимые результативность услуг, компетентность персонала, вовлеченного в предоставление услуг; время рассмотрения обращений и ответа на них;

- требования по обеспечению человеческими, материальными, финансовыми и технологическими ресурсами, необходимыми для реализации услуги;

- соответствующие законодательные и обязательные требования; важно определить необходимость применения технических регламентов и/или стандартов (там, где применимо);

- информацию, взятую из предыдущих аналогичных проектов и успешных мероприятий по предоставлению услуги других органах местного самоуправления (там, где это целесообразно);

- любые другие требования для проектирования и разработки, результаты опросов, исследований или ожиданий заказчиков/граждан.

Орган местного самоуправления должен проводить анализ данных для проверки их включения в процесс проектирования и разработки услуги. Требования должны быть полными, систематизированными, недвусмысленными и непротиворечивыми.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные проектирования и разработки должны быть представлены в форме, позволяющей провести верификацию относительно входных требований к проектированию и разработке, а также должны быть утверждены 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.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки в органе местного самоуправления

Выходными данными процесса проектирования и разработки являются характеристики предоставляемых потребителю/гражданину услуг. Выходные данные должны включать в себя критерии, позволяющие обеспечить выполнение технических требований, безопасное и правильное использование услуги.

Выходные данные проектирования и разработки должны:

- соответствовать входным требованиям к проектированию и разработке; могут быть разработаны дополнительные инструкции, нормы и руководства;

- содержать соответствующую информацию, необходимую для закупки, производства и предоставления услуги, например информацию об услуге, программу содействия ее продвижению или внутреннюю политику;

- содержать критерии приемки услуги или ссылаться на них; должны быть разработаны механизмы внутренней верификации и оценки услуги потребителем/гражданином;

- определять характеристики услуги, связанные с безопасностью потребителей/граждан.

ИСО 9001:2000 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) с целью:

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).

7.3.4 Анализ проекта и разработки в органе местного самоуправления

Главная цель проведения анализа проекта и разработки состоит в обеспечении разработки услуги в соответствии с запланированными мероприятиями. Анализ должен быть предусмотрен на всех стадиях проектирования и разработки.

В зависимости от сложности процессов проектирования и разработки анализ может быть проведен в одну или несколько стадий, на каждой из которых должен быть выполнен анализ соответствия результатов проектирования и разработки установленным требованиям. Решения по результатам анализа должны быть запротоколированы.

В состав группы участников такого анализа должны быть включены ответственные за проект. Эта группа должна проводить анализ отчетов по проекту и нести ответственность за оценку соответствия проекта установленным требованиям.

Анализ процесса проектирования должен выявить возможность достижения ожидаемых результатов предоставления услуги. Этот анализ должен быть основан на опыте, полученном при реализации предыдущих успешных и неудачных проектов.

Документированная процедура должна включать в себя отчет по проекту, контрольные опросные листы и метод проверки соответствия услуги требованиям к проекту.

Критерии приемки услуги должны быть определены и могут включать в себя следующее:

a) одобрение содержания проекта одним или более специалистом по рассматриваемой теме, не участвовавшим в выполнении работ на данной стадии проектирования и разработки. В группу специалистов могут входить, например, ответственные за следующую стадию проектирования и разработки (внутренние потребители);

b) одобрение специалистом любой используемой технологии;

c) проведение прикладных испытаний во внешней воздействующей среде, аналогичной среде, в которой будет предоставлена услуга.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

7.3.5 Верификация проекта и разработки

Верификация должна осуществляться в соответствии с запланированными мероприятиями (7.3.1), чтобы 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).

7.3.5 Верификация проекта и разработки в органе местного самоуправления

Верификация — процесс оценки результатов на соответствующих стадиях проекта или осуществление деятельности, направленной на подтверждение того, что выходные данные проектирования и разработки соответствуют входным требованиям. Верификация — это прогрессивный поэтапный процесс, который может быть выполнен через несколько стадий проекта в зависимости от его размера.

Деятельность по верификации может быть осуществлена специалистами органа местного самоуправления, не участвовавшими в проектировании и разработке, или с привлечением внешних специалистов. Результаты проектирования и разработки должны соответствовать техническим требованиям к входным данным проектирования и разработки (см. рисунок 3).

ИСО 9001:2000 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), чтобы удостовериться, что полученная в результате продукция соответствует требованиям к установленному или предполагаемому использованию, если оно известно. Где это практически целесообразно, валидация должна быть завершена до поставки или применения продукции. Записи результатов валидации и всех необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

7.3.6 Валидация проекта и разработки в органе местного самоуправления

Цель валидации процесса — обеспечение соответствия запланированных и разработанных характеристик услуги потребностям потребителей (см. рисунок 3).

В большинстве случаев валидация должна быть осуществлена с участием представительной группы потребителей/граждан.

Валидацию необходимо проводить на заключительных стадиях процесса проектирования и разработки. Обычно валидацию применяют для экспериментального производства при разработке опытного образца и др.

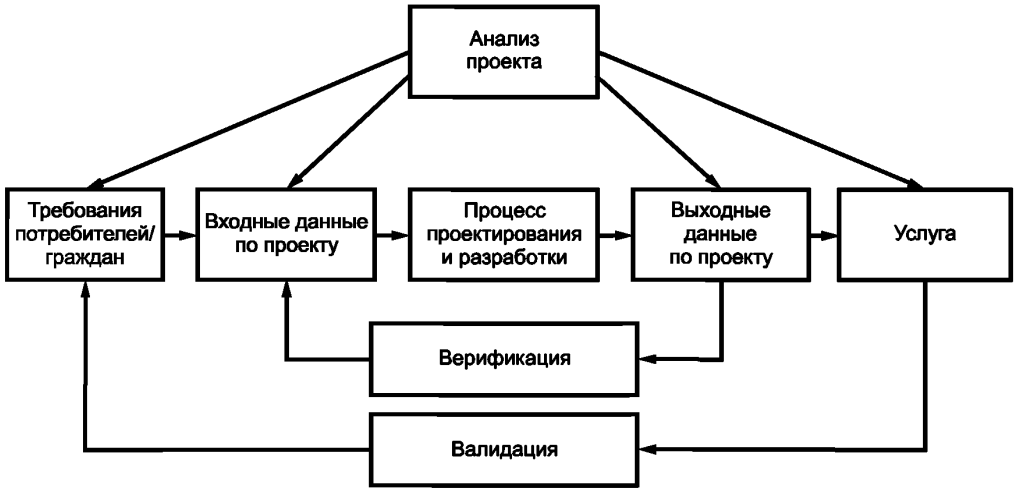


Рисунок 3 — Процесс проектирования и разработки

ИСО 9001:2000 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 подтверждены соответствующим образом, а также одобрены до внесения. Анализ изменений проекта и разработки должен включать 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).

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки в органе местного самоуправления

В процессе предоставления услуги орган местного самоуправления должен обеспечить пересмотр и актуализацию характеристик услуги (на основе полученного опыта, например, претензий потребителей/ граждан).

Орган местного самоуправления должен установить процедуру идентификации записей изменений проекта и разработки каждого процесса, полученных результатов и выполненных оценок.

Анализ изменений проекта и разработки должен включать в себя оценку влияния изменений на процессы органа местного самоуправления, а также на удовлетворенность заинтересованных сторон и потребителей/граждан.

Управление изменениями обычно подразумевает осуществление всех необходимых стадий процесса проектирования и разработки от планирования до валидации изменений проекта.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

7.4 Закупки

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).

7.4 Закупки в органе местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен обеспечить соответствие процесса закупок законодательным и обязательным требованиями к закупкам товаров и/или услуг.

7.4.1 Процесс закупок

Процесс отбора поставщиков органа местного самоуправления должен быть открытым и доступным для заинтересованных сторон, должен быть опубликован в печати и должен содержать необходимую информацию о закупках (см. 7.4.2).

Орган местного самоуправления должен идентифицировать требования для закупаемых товаров и услуг. Орган местного самоуправления должен довести до сведения всего персонала организации, что выполнение поставщиками установленных требований и ответственность поставщиков напрямую зависят от технических требований и условий, установленных в договорах или соглашениях. Для официального одобрения новых поставщиков могут быть применены испытательный срок и/или экспериментальная схема.

Орган местного самоуправления должен определить тип и степень управления, применяемые к поставщикам и их товарам/услугам, которые зависят от степени их воздействия на услуги, предоставляемые органом местного самоуправления, и от выполнения поставщиком установленных требований, продемонстрированного при предыдущих поставках.

Орган местного самоуправления должен установить минимальные требования (включая, при необходимости, требования к системе менеджмента качества поставщика), которые поставщики должны выполнять для обеспечения качества поставляемых услуг.

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 товарам, услугам и выполнению поставок. Эта информация может служить основой для выбора поставщиков.

Информация об одобренных поставщиках может включать в себя, например, следующее:

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

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

7.4.2 Информация по закупкам

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

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

b) требования к квалификации персонала;

c) требования к системе менеджмента качества.

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

7.4.2 Информация о закупках в органе местного самоуправления

Информация в документах по закупкам (реквизиты, заказ на поставку, документация о тендере, документация по предложениям и т.д.) должна содержать совершенно ясно излагаемые предъявляемые требования.

Документация по закупкам должна быть проанализирована и одобрена компетентным уполномоченным персоналом до ее передачи потенциальным поставщикам. Для органа местного самоуправления целесообразно разработать и использовать формы, контрольные списки и/или программное обеспечение для соответствующей регистрации требований.

Требования к закупкам должны содержать характеристики товаров или услуг и, при необходимости, могут включать в себя дополнительную информацию, например способ производства и методы контроля у поставщика.

ИСО 9001:2000 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 предполагают осуществить верификацию у поставщика, то организация должна установить предполагаемые меры по верификации и порядок выпуска продукции в информации по закупкам.

7.4.3 Верификация закупленных товаров и услуг в органе местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен разработать и осуществлять деятельность, необходимую для обеспечения соответствия закупленных товаров и услуг установленным требованиям. С этой целью орган местного самоуправления должен иметь компетентный персонал, процедуры и/или инструкции для экспертизы и верификации полученных товаров и услуг.

Верификация должна включать в себя проверку предоставления поставщиком всех необходимых вспомогательных документов, таких как рабочие инструкции, гарантии и руководства по обслуживанию.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

Организация должна планировать и обеспечивать производство и обслуживание в управляемых условиях. Управляемые условия должны включать, 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 контрольных и измерительных приборов;

e) проведение мониторинга и измерений;

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

7.5 Производство и обслуживание в органе местного самоуправления

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

Орган местного самоуправления должен планировать и осуществлять производство и обслуживание в управляемых условиях. Управляемые условия должны предусматривать (при необходимости перечень может быть дополнен):

a) наличие подробного описания предоставляемых услуг для проверки выполнения ожиданий потребителей;

b) наличие рабочих инструкций (в случае необходимости). Рабочие инструкции – это документация, составленная в форме процедуры или инструкции, размещаемая непосредственно на рабочем месте и предназначенная для служащих органа местного самоуправления, поставщиков и потребителей/граждан;

c) обеспечение человеческих ресурсов, необходимых для процессов в соответствии с 6.2;

d) применение подходящего оборудования (например, машин для строительства, оборудования для уборки, компьютеров и программного обеспечения);

e) наличие и применение контрольных и измерительных приборов (например, компьютерных программ, лабораторий по проверке качества воды, устных и письменных средств обмена информацией, устройств для измерения расхода электроэнергии). Управление подобным оборудованием — в соответствии с 7.6;

f) проведение мониторинга и измерений предоставляемых товаров и услуг и связанных с ними процессов в соответствии с 8.2.3 и 8.2.4;

g) создание механизмов управления предоставляемой услуги для подтверждения ее соответствия установленным требованиям.

Орган местного самоуправления должен установить процессы на местах для адекватной реакции на чрезвычайные ситуации и несчастные случаи и предотвратить или смягчить связанные с ними неблагоприятные воздействия на экологию, здоровье и безопасность граждан и/или социально-экономическую ситуацию. Орган местного самоуправления должен проводить периодический анализ, испытания, валидацию (см. 7.5.2) и, при необходимости, пересмотр процедуры подготовки и действий в чрезвычайной ситуации (в том числе после возникновения несчастных случаев или чрезвычайных ситуаций).

ИСО 9001:2000 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. К ним относятся все процессы, недостатки которых 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.

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания в органе местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен валидировать процессы производства и обслуживания, если невозможно выявить несоответствия после поставки товаров и услуг до полного окончания этих процессов.

Для валидации этих процессов обычно необходимо следующее:

- определение методов анализа и одобрения процессов на предмет их способности достигать запланированных результатов;
- определение и доступность необходимого оборудования и инфраструктуры;
- установление компетентного персонала, прошедшего обучение и имеющего соответствующую квалификацию и/или опыт работы;
- ведение записей, которые позволяют поддерживать обратную связь, основанную на фактических результатах процесса.

Примером такого процесса может быть обнаружение места утечки из труб внутреннего водоснабжения. В этом случае обычно общие раскопки не ведут, а применяют способ, основанный на акустических методах обнаружения дефекта трубы. Любое несоответствие процесса обнаружения утечки воды становится очевидным слишком поздно (когда дорогостоящие раскопки проведены в неправильном месте). Поэтому процесс обнаружения утечки необходимо валидировать для обеспечения выполнения его специальным, компетентным персоналом, с использованием утвержденного диагностического оборудования.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

Если это целесообразно, организация должна идентифицировать продукцию при помощи соответствующих средств на всех стадиях ее жизненного цикла.

Организация должна идентифицировать статус продукции по отношению к требованиям мониторинга и измерений.

Если прослеживаемость является требованием, то организация должна управлять обеспечивающей реализацию данной цели идентификацией продукции и регистрировать ее (4.2.4).

Примечание — В ряде отраслей промышленности менеджмент конфигурации является средством, с помощью которого поддерживается идентификация и прослеживаемость. Вопросы менеджмента конфигурации отражены в ИСО 10007.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость услуг в органе местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен идентифицировать и прослеживать услуги по следующим причинам:

- для идентификации статуса услуги по отношению к требованиям мониторинга и измерений;
- для определения соответствия установленным законодательным требованиям, например для свидетельств о рождении и нотариальных записей;
- для анализа воздействия услуги и социальной или экономической выгоды от предоставления услуг или при рассмотрении претензий.

Должны быть предприняты соответствующие меры в процессе предоставления услуги, необходимые для достижения идентификации и прослеживаемости, для обеспечения удовлетворенности потребителей/граждан, отчетности, ответственности, прозрачности и соответствия установленным законодательным и обязательным требованиям. Записи должны обеспечивать необходимые идентификацию и прослеживаемость и включать в себя (при необходимости перечень может быть дополнен):

- информацию о предоставленных услугах;
- назначение, место и дату/период предоставления услуг;
- идентификацию вовлеченного персонала органа местного самоуправления и/или потребителей/граждан.

ИСО 9001:2000 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, потребитель должен быть об этом извещен, а записи должны поддерживаться в рабочем состоянии (4.2.4).

Примечание — Собственность потребителя может включать в себя интеллектуальную собственность.

7.5.4 Собственность потребителя/гражданина в органе местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен проявлять заботу о любой информации, документации, материалах или др., предоставленных потребителем/гражданином для использования или включения в услугу (обслуживание, процесс, верификация, валидация и др.).

Все активы органа местного самоуправления, находящиеся в его собственности, следует рассматривать как товары на гарантии, так как по сути это собственность (товары) общественного пользования, принадлежащая потребителям/гражданам органа местного самоуправления. Поэтому орган местного самоуправления должен защищать и сохранять свои активы как коллективную собственность потребителей/граждан. Подход, основанный на качестве, подразумевает, что орган местного самоуправления должен нести ответственность за эффективность защиты общественных интересов в отношении порученных ему объектов (парки, реки, санитарное состояние свалок мусора, улицы, городская инфраструктура, исторические и культурные объекты и многое др.). В соответствии с настоящим стандартом защита общественных интересов также основана на защите собственности, которую орган местного самоуправления должен сохранять для будущих поколений потребителей/граждан.

Забота о собственности, принадлежащей потребителю, должна быть регулируемой в соответствии с контрактом и/или действующим законодательством. Однако, если правила в этом отношении не установлены, орган местного самоуправления должен разработать процедуры или инструкции, обеспечивающие защиту собственности потребителей/граждан.

Примеры

1 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.

2 Если потребитель/гражданин желает получить документ, например паспорт, для этого он (она) должен предоставить личные документы, необходимые для идентификации. В этом случае личные документы должны быть приняты и обработаны в соответствии с установленной процедурой, обеспечивающей их конфиденциальность и безопасность до момента возврата потребителю/гражданину после завершения процесса оформления документа (паспорта).

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 любой ущерб в соответствии с установленными процедурами и действующими законами.

Управление любой интеллектуальной собственностью органа местного самоуправления, рассматриваемой как коллективная интеллектуальная собственность потребителей/граждан, должно соответствовать 7.5.4 ИСО 9001. Одновременно орган местного самоуправления должен установить процессы защиты

интеллектуальной собственности его поставщиков. Эта защита должна быть выполнена в соответствии с внутренними процедурами органа местного самоуправления. При этом должны быть проанализированы предусмотренные процедурами взаимодействия с региональными и/или государственными уровнями власти.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

7.5.5 Сохранение соответствия продукции

Организация должна сохранять соответствие продукции в ходе внутренней обработки и в процессе поставки к месту назначения. Это сохранение должно включать идентификацию, погрузочно-разгрузочные работы, упаковку, хранение и защиту. Сохранение должно также применяться и к составным частям продукции.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции и услуги в органе местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен сохранять соответствие качества продукции в ходе обработки, при хранении, упаковке, отгрузке, защите и поставке. Потребители/граждане ожидают, что ресурсы не будут потрачены впустую и орган местного самоуправления предпримет все необходимые меры во избежание ухудшения состояния (порчи) продукции.

Область применения и сохранение соответствия продукции зависят от количества и типа поставляемых товаров и предоставляемых услуг органа местного самоуправления (тротуары, могилы на кладбищах, паспорта, водительские удостоверения, школьные завтраки и др.)

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

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений*

Организация должна определить мониторинг и измерения, которые предстоит осуществлять, а также устройства для мониторинга и измерения, необходимые для обеспечения свидетельства соответствия продукции установленным требованиям (7.2.1).

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

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

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

b) отрегулировано или повторно отрегулировано по мере необходимости;

c) идентифицировано с целью 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).

** Требования раздела 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 Госстандартом России в соответствии с Законом Российской Федерации «Об обеспечении единства измерений».*

Если при мониторинге и измерении установленных требований используют компьютерные программные средства, их способность удовлетворять предполагаемому применению должна быть подтверждена. Это должно быть осуществлено до начала применения и повторно подтверждено по мере необходимости.

Примечание — См. ИСО 10012.

7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений в органе местного самоуправления

«Мониторинг» означает «наблюдение, контроль, анализ, измерение или проверки через определенные промежутки времени, специально для целей регулирования или управления». Все процессы могут быть подвергнуты мониторингу. «Измерение» означает «определение значения или количества чего-либо обычно в сравнении с эталоном». Очень важно для органов местного самоуправления понять различие. Измерительное оборудование обычно должно быть калибровано*, а большинство устройств для мониторинга не подлежит калибровке.

Орган местного самоуправления должен установить перечень устройств для мониторинга и измерений, которые должны быть калиброваны, частоту калибровок, а также характеристики точности устройств. Важно проанализировать, может ли недостаточная частота поверок или калибровок повлиять на качество или количество поставляемых товаров и предоставляемых услуг. Например, если устройства для измерений качества питьевой воды не калиброваны и идет подача питьевой воды неудовлетворительного качества, это может повлиять на снижение качества услуг по поставке питьевой воды и снижение финансирования, вызванное уменьшением оплаты потребителями/гражданами за водоснабжение.

Если должна быть проведена поверка или калибровка, орган местного самоуправления должен установить методы калибровки, определить формы записи результатов и поддерживать их в рабочем состоянии. Например, калибровка может быть необходима для измерительного оборудования, используемого при контроле уровня шума, выбросов в атмосферу, состояния тротуаров и освещения и/или при входном контроле материалов и товаров.

Орган местного самоуправления должен установить необходимые процедуры для оценки правомочности и регистрации предыдущих результатов измерений, если выявлена неточность измерительного оборудования.

Если при мониторинге и измерении установленных требований используются компьютерные программные средства, правомочность полученных результатов должна быть подтверждена.

Управление устройствами для мониторинга и измерений должно быть выполнено беспристрастным персоналом (людьми, не заинтересованными в результатах измерений).

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

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

a) демонстрации соответствия продукции;

b) обеспечения соответствия системы менеджмента качества;

c) постоянного повышения результативности системы менеджмента качества.

Это должно включать определение применимых методов, в том числе статистических, и область их использования.

8 Измерение, анализ и улучшение

8.1 Общие положения

Орган местного самоуправления должен определить соответствующие средства для мониторинга, измерений, анализа и улучшений процессов системы менеджмента качества. Мониторинг и измерения должны позволить органу местного самоуправления демонстрировать соответствие товаров и услуг требо-

** В Российской Федерации, наряду с калибровкой средств измерений, широко распространена их поверка. Положения настоящего стандарта, касающиеся калибровки, могут быть отнесены также и к поверке.*

ваниям потребителей/граждан, а также соответствие системы менеджмента качества всем установленным требованиям. Орган местного самоуправления должен постоянно повышать результативность системы менеджмента качества, учитывая пожелания потребителей/граждан.

Мониторинг и измерения должны охватывать по возможности весь объем процесса обслуживания и предоставляемых услуг органа местного самоуправления. Мониторинг и измерения должны также быть распространены на процессы системы менеджмента качества, включая политику и цели, отражающие приоритеты органа местного самоуправления.

Примечание — В целях установления соответствующего мониторинга и измерений рекомендуется использовать приложения А и В настоящего стандарта, которые содержат примеры структуры процессов органа местного самоуправления.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

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

8.2 Мониторинг и измерение в органе местного самоуправления

8.2.1 Удовлетворенность потребителей/граждан

Орган местного самоуправления должен проводить мониторинг и оценку, касающиеся восприятия потребителями/гражданами выполнения их требований.

Мониторинг удовлетворенности потребителей должен предоставить значащую информацию об удовлетворенности и приоритетах потребителей/граждан. Эта информация должна включать в себя показатели, необходимые для демонстрации выполнения требований и тенденций удовлетворенности потребителя/гражданина.

Орган местного самоуправления должен определить и внедрять соответствующие методы работы с информацией об удовлетворенности потребителя/гражданина, включая обмен информацией о полученных результатах с заинтересованными сторонами.

Примечание — Мониторинг и измерения удовлетворенности потребителей/граждан могут иметь форму:
- непосредственных опросов потребителей/граждан;
- встреч с целевыми группами;
- записей при работе на «горячей телефонной линии» с потребителями/гражданами;
- опросов общественного мнения третьими лицами.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)

Организация должна проводить внутренние аудиты (проверки) через запланированные интервалы с целью 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.

Ответственность и требования к планированию и проведению аудитов, а также к отчетности о результатах и поддержанию в рабочем состоянии записей (4.2.4) должны быть определены в документированной процедуре.

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

Примечание — См. ИСО 19011.

8.2.2 Внутренние аудиты в органе местного самоуправления

Процесс внутреннего аудита предоставляет органу местного самоуправления информацию о выполнении требований системы менеджмента качества, ее результативности в соответствии с запланированными целями и требованиями потребителя/гражданина. Важно, что высшее руководство должно продвигать превентивную культуру внутреннего аудита, которая не должна быть направлена только на порицание по любым выявленным проблемам.

Примечание — Аудит системы менеджмента качества необходимо отличать от других видов внутреннего аудита, обычно проводимых в органах власти, таких как проверки использования выделенных фондов.

Орган местного самоуправления должен проводить внутренний аудит через запланированные интервалы времени, основанные на значимости различных услуг, процессов и функций, так же как любых изменений и других проблем в процессах и функционировании системы менеджмента качества.

Орган местного самоуправления должен установить документированную процедуру с целью определить основные этапы внутреннего аудита, включая методологию, область применения и используемые критерии, а также предоставление отчетов по результатам аудита.

Должны быть установлены минимальные руководящие принципы для выбора и обучения аудиторов и обеспечения их компетентности путем внедрения программ обучения. Выбранные аудиторы должны быть независимы от проверяемой деятельности и не должны проводить аудит своей работы.

Орган местного самоуправления должен определить формы использования отчета по аудиту, включая распределение и последующую обработку полученных данных.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

Организация должна применять подходящие методы мониторинга и, где это целесообразно, измерения процессов системы менеджмента качества. Эти методы должны демонстрировать способность процессов достигать запланированных результатов. Если запланированные результаты не достигаются, то необходимые коррекции и корректирующие действия должны предприниматься с целью обеспечения соответствия продукции.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов в органе местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен определить способы мониторинга (и где применимо, измерений — см. 7.6) процессов предоставления услуг, а также других процессов системы менеджмента качества, таких как анализ со стороны руководства, внутренний аудит, управление документацией и т.д. Целью мониторинга и измерения является определение степени достижения процессами запланированных результатов.

Примечание — Примеры процессов, которые должны быть измерены (при необходимости перечень может быть дополнен):

- процессы государственных закупок;
- стратегические программы и проекты, например осведомленность общественности;
- процесс управления персоналом.

Установленные измерения должны соответствовать политике и целям. Необходимо соблюдать осторожность при проведении измерений, которые должны носить превентивный характер и не вызывать неблагоприятных последствий и/или побочных эффектов.

Примечание — Для оценки системы измерений рекомендуется использовать приложение В.

Результаты процесса мониторинга и измерений должны быть зарегистрированы и использованы для обеспечения свидетельств достижения поставленных целей. По возможности, следует проводить бенчмаркинг.

Если запланированные результаты не выполнены, орган местного самоуправления должен предпринять соответствующие корректирующие действия для устранения несоответствий и улучшения процессов во избежание возможного повторения этих несоответствий.

Орган местного самоуправления должен четко определить методы, используемые для измерения, анализа и повышения результативности процессов. Примерами методов являются сравнительный анализ, статистические методы, анализ сезонных и периодических колебаний и т.д.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Организация должна осуществлять мониторинг и измерять характеристики продукции с целью проверки 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 не должны осуществляться до тех пор, пока все запланированные действия (7.1) не будут удовлетворительно завершены, если не утверждено иное соответствующим полномочным органом и, где это применимо, потребителем.

8.2.4 Мониторинг и измерения услуг в органе местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен установить и использовать соответствующие методы мониторинга произведенных товаров и предоставленных услуг для обеспечения их соответствия требованиям потребителя/гражданина. Эти требования могут включать в себя любые поручительства, обязательства и права по коммунальным услугам.

Для обеспечения соответствия требованиям орган местного самоуправления должен установить методы мониторинга для всех производимых товаров и предоставляемых услуг, такие как проверка продукции и процессов, определение критериев соответствия товаров и услуг, а также внешний аудит и измерение выполнения правительственных программ.

Эти измерения должны охватывать политику и цели, а также любые технические требования и обязательства. Измерения должны носить предупреждающий (превентивный) характер, для того чтобы не вызвать неблагоприятных реакций и/или побочных воздействий.

Примечания

1 Примеры измерений: время ответа; правильность выполнения операции по услуге; полнота охвата населения и т.д.

2 При определении необходимых измерений полезно использовать приложение В.

Результаты мониторинга и измерений должны быть зарегистрированы и использованы для обеспечения свидетельства достижения поставленных целей по предоставлению услуги. Необходимо рассмотреть возможность использования бенчмаркинга во внутренней и внешней деятельности органа местного самоуправления.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

8.3 Управление несоответствующей продукцией

Организация должна обеспечивать, чтобы продукция, которая не соответствует требованиям, была идентифицирована и управлялась с целью предотвращения непреднамеренного использования или поставки. Средства управления, соответствующая ответственность и полномочия для работы с несоответствующей продукцией должны быть определены в документированной процедуре.

Организация должна решать вопрос с несоответствующей продукцией одним или несколькими следующими способами:

a) осуществлять действия с целью устранения обнаруженного несоответствия;

b) санкционировать ее использование, выпуск или приемку, если имеется разрешение на отклонение от соответствующего полномочного лица или органа и, где это применимо, потребителя;

c) осуществлять действия с целью предотвращения ее первоначального предполагаемого использования или применения.

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

Когда несоответствующая продукция исправлена, она должна быть подвергнута повторной верификации для подтверждения соответствия требованиям.

Если несоответствующая продукция выявлена после поставки или начала использования, организация должна предпринять действия, адекватные последствиям (или потенциальным последствиям) несоответствия.

8.3 Управление несоответствующей продукцией и услугой в органе местного самоуправления

Несоответствием в товарах или услугах является необеспечение одного или более требования. Эти требования могут поступать от потребителей/граждан, из уставов или инструкций, или они могут быть внутренними требованиями, определенными органом местного самоуправления непосредственно.

Орган местного самоуправления должен установить зарегистрированную процедуру, указывающую:

- механизмы обнаружения несоответствующего обслуживания;
- инструменты для идентификации несоответствующего обслуживания;
- средства управления для предупреждения ненамеренного использования или условий несоответствующего обслуживания;
- действия, направленные на снижение возможности повторного появления несоответствующего обслуживания.

Орган местного самоуправления должен установить ответственность и полномочия для эффективного исполнения этой процедуры.

Если причиной выявленного несоответствия являются действия потребителя/гражданина, орган местного самоуправления должен предусмотреть:

- планы действий в непредвиденных обстоятельствах;
- перевод потребителя/гражданина на другие программы исходя из его потребностей;
- планирование проведения улучшений и включение их в программу следующих финансовых периодов;
- стратегии управления в конфликтных ситуациях.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

8.4 Анализ данных

Организация должна определить, собирать и анализировать соответствующие данные для демонстрации пригодности и результативности системы менеджмента качества, а также оценивания, в какой области можно осуществлять 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 по:

a) удовлетворенности потребителей (8.2.1);

b) соответствию требованиям к продукции (7.2.1);

c) характеристикам и тенденциям процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий;

d) поставщикам.

8.4 Анализ данных в органе местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен определить и проводить сбор данных для анализа своей работы на соответствие требованиям системы менеджмента качества и ее процессов, а также данных о качестве предоставляемых товаров и услуг.

Для сбора данных, по возможности, следует использовать существующие информационные системы органа местного самоуправления.

Для анализа используют следующие данные:

- результаты анализа со стороны руководства;
- информацию, полученную от административного персонала и потребителей/граждан;
- результаты анализа требований к обслуживанию;
- данные о предоставлении обслуживания;
- результаты оценки поставщика;
- результаты удовлетворенности потребителей/граждан и других заинтересованных сторон;
- отчеты аудитов;
- данные мониторинга и измерений в начале, в конце и при выполнении процессов;
- данные идентификации предоставляемых услуг (обслуживания);
- результаты верификации и валидации методов, используемых для мониторинга и измерений;
- информацию по несоответствующим товарам и услугам.

Собираемые данные и используемые методы анализа должны соответствовать целям процесса и должны содержать данные о результативности процесса. Процессы органа местного самоуправления име-

ют количественные и качественные характеристики. На результативность работы органа местного самоуправления также влияют некоторые характеристики, находящиеся вне прямого управления органа местного самоуправления. Данные о некоторых из этих характеристик, таких как размер бюджета, политические факторы, наличие бюрократии и т.д., следует рассматривать как часть анализа данных и часть процесса постоянного улучшения.

Орган местного самоуправления должен анализировать собранные данные и другую информацию. При этом могут быть использованы следующие методы анализа и решения проблем:

- концептуальные диаграммы процесса;
- диаграммы процесса;
- графическое представление процесса;
- статистические контрольные карты;
- диаграммы Парето;
- причинно–следственные диаграммы;
- результаты внутренних аудитов;
- метод анализа видов и последствий отказов (FMEA*) и др.

Результаты выполненного анализа должны быть использованы для постоянного улучшения деятельности путем применения корректирующих и предупреждающих действий. Для обеспечения непрерывности функционирования системы измерений и сбора данных записи следует поддерживать в рабочем состоянии.

Полученные результаты анализа данных, оценки услуг, удовлетворенности потребителя/гражданина и анализа тенденций являются основой для оценки результативности процессов, их постоянного улучшения. Оценка результативности должна стать неотъемлемой частью системы менеджмента качества.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

8.5 Улучшение

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.

8.5 Улучшение в органе местного самоуправления

8.5.1 Постоянное улучшение

Орган местного самоуправления должен стремиться к постоянному улучшению результативности своей системы менеджмента качества и способности непрерывного обеспечения потребителей/граждан товарами и услугами путем вовлечения всего персонала в процесс выявления проблем и постановки задач для улучшений.

В случаях изменений ответственности и полномочий в рамках процессов улучшения должны быть рассмотрены предыдущие инициативы и принятые решения для обеспечения непрерывности, результативности и эффективности предоставленных услуг.

Для выявления потенциальных улучшений применяют методы, основанные (но не ограниченные) на методах анализа качества, при этом должна быть использована информация из таких источников, как:

- внутренние оценки понимания персоналом органа местного самоуправления политики в области качества;
- достижение целей в области качества;
- результаты работы;
- входные данные, полученные от потребителей/граждан и других идентифицированных заинтересованных сторон (промышленных предприятий, органов власти, общества);
- анализ взаимодействий с другими органами местного самоуправления или с органами власти других уровней.

В процессе постоянного улучшения должны быть учтены претензии и замечания потребителей/граждан и других идентифицированных заинтересованных сторон, отчеты по результатам аудита, анализа качества и критериев результативности. Для внедрения улучшений орган местного самоуправления должен обеспечить доступность ресурсов (см. раздел 6).

---

* FMEA — Failure Mode and Effect Analysis.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

8.5.2 Корректирующие действия

Организация должна предпринимать корректирующие действия с целью устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения. Корректирующие действия должны быть адекватными последствиям выявленных несоответствий.

Должна быть разработана документированная процедура для определения требований к:

a) анализу несоответствий (включая жалобы потребителей);

b) установлению причин несоответствий;

c) оцениванию необходимости действий, чтобы избежать повторения несоответствий;

d) определению и осуществлению необходимых действий;

e) записям результатов предпринятых действий (4.2.4);

f) анализу предпринятых корректирующих действий.

8.5.2 Корректирующие действия в органе местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен иметь документированную процедуру управления корректирующими действиями (включая анализ основных причин несоответствий), проверять их результативность и избегать (или минимизировать) повторения несоответствий. Должна быть проведена оценка несоответствий и их причин для идентификации главных причин перед применением корректирующего действия.

Корректирующие действия должны быть предприняты для уменьшения и/или устранения несоответствий, выявленных при осуществлении процессов органа местного самоуправления, таких как:

- несоответствующие товары или услуги;
- невыполненные цели;
- отклонения от программ и планов органа местного самоуправления;
- недопустимые последствия, выявленные в процессе анализа, верификации, валидации, а также в результате изменений при проектировании и разработке услуги органа местного самоуправления;
- недостаточная интенсивность выполнения работ;
- претензии потребителя/гражданина и/или других идентифицированных заинтересованных сторон;
- неудовлетворительные результаты аудита;
- несоответствия, идентифицированные при мониторинге и измерении процессов и услуг органа местного самоуправления.

Степень корректирующих действий должна соответствовать потенциальным рискам, связанным с повторным возникновением несоответствий. Корректирующие действия должны быть зарегистрированы и проанализированы для обеспечения их эффективного выполнения.

ИСО 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования

8.5.3 Предупреждающие действия

Организация должна определить действия с целью устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления. Предупреждающие действия должны соответствовать возможным последствиям потенциальных проблем.

Должна быть разработана документированная процедура для определения требований к:

a) установлению потенциальных несоответствий и их причин;

b) оцениванию необходимости действий с целью предупреждения появления несоответствий;

c) определению и осуществлению необходимых действий;

d) записям результатов предпринятых действий (4.2.4);

e) анализу предпринятых предупреждающих действий.

8.5.3 Предупреждающие действия в органе местного самоуправления

Орган местного самоуправления должен иметь зарегистрированную процедуру управления предупреждающими действиями. Следует проводить предупреждающие действия, которые вытекают из анализа причин и рисков потенциальных несоответствий, а также возможностей улучшения системы менеджмента качества и процессов органа местного самоуправления.

Используемые входные данные включают в себя:

- анализ данных (см. 8.4), в том числе анализ тренда;
- информацию о показателях работы персонала;
- достижение целей в области качества;

- анализ затрат, связанных с достижением целей в области качества;
- исследование удовлетворенности заказчика/гражданина и других заинтересованных сторон;
- анализ взаимодействия (в том числе его эффективность) с другими органами местного самоуправления;
- отчеты по результатам аудита и анализа со стороны руководства.

Предупреждающие действия должны быть зарегистрированы и доведены до соответствующих подразделений органа местного самоуправления для контроля их выполнения.

Результаты предупреждающих действий должны быть проанализированы и доведены до сведения всего персонала органа местного самоуправления.

Приложение А
(обязательное)

Типовые процессы системы менеджмента качества органа местного самоуправления



Приложение В
(справочное)

Проверка органа местного самоуправления на соответствие удовлетворительному качеству работы

Приведенная методология может быть использована для оценки качества работы органов местного самоуправления. Она позволяет оценивать удовлетворительность всех рабочих процессов, сформировать оптимальную административную структуру и определять действия и направления для улучшения услуг, предоставляемых потребителям/гражданам.

Приведенная методология оценки соответствия качества работы органа местного самоуправления помогает определить необходимый минимум рабочих процессов органа местного самоуправления и их элементов и выявить возможности для улучшения, позволяющие выполнить принятые перед потребителями/гражданами обязательства наиболее эффективным и прозрачным способом.

Приведенная методология основана на самооценке органов местного самоуправления по 39 критериям в четырех основных категориях. Положительные оценки по 39 критериям позволяют утверждать, что орган местного самоуправления соответствует определению «орган местного самоуправления с удовлетворительным качеством работы» и обеспечивает полный объем услуг потребителям/гражданам.

Упомянутые четыре категории включают в себя:

1) институциональное развитие (развитие органа власти, как организации);

2) экономическое развитие;

3) социальное развитие;

4) экологическое развитие.

В зависимости от области применения и возложенных обязанностей на органы местного самоуправления в соответствии с политической системой и текущим положением дел критерии могут изменяться. Для удовлетворения существующих и возникающих ситуаций в органе власти изложенная методология должна быть проанализирована и модифицирована.

Цель самооценки заключается в том, что высшее руководство органа местного самоуправления добровольно и ответственно должно идентифицировать уровень выполнения всех установленных критериев.

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

Красный сектор соответствует неудовлетворительному выполнению критериев, когда качество работы органа местного самоуправления является неудовлетворительным.

Желтый сектор означает, что орган местного самоуправления предпринял некоторые усилия по улучшению качества работы.

Зеленый сектор указывает на то, что орган местного самоуправления имеет удовлетворительное качество работы.

Предполагают, что эту самооценку выполняет индивидуально каждое из должностных лиц, входящих в высшее руководство органа местного самоуправления, во время проведения совместного совещания. В конце совещания полученные результаты могут быть сопоставлены и сведены к общим оценкам работы органа местного самоуправления.

На основе полученных результатов высшее руководство органа местного самоуправления должно определить план действий по ликвидации заявленных недостатков и введению дополнительных программ, ориентированных на потребителей/граждан, в целях выполнения обязательств перед ними.

Схема оценки и описание критериев приведены на рисунках В.1, В.2 и в таблицах В.1 — В.4.

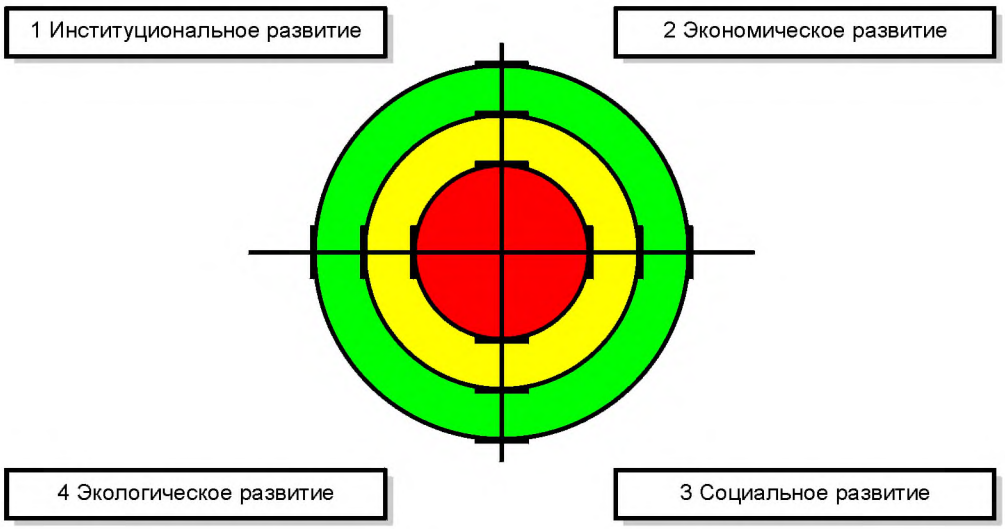


Рисунок В.1 — Схема проверки органа местного самоуправления на соответствие удовлетворительному качеству работы



Рисунок В.2 — Критерии качества работы органа местного самоуправления

Таблица В.1 — Критерии институционального развития (1)

Критерий	Уровни выполнения критерия		
	Красный	Желтый	Зеленый
1 Ответственность органа местного самоуправления за качество менеджмента	Отсутствуют механизмы планирования, создания программ и оценки деятельности органа местного самоуправления и управления ею	Существуют планы и программы, однако отсутствуют систематическое управление ими и их оценка	Менеджмент основан на надежных руководствах и процедурах организации
2 Взаимоотношения и связи с органами государственного управления или органами местного самоуправления других уровней и неправительственными организациями	Отсутствуют разработанные формы взаимодействия с органами государственного управления и/или органами местного самоуправления других уровней по взаимоинтересующим вопросам	Проводятся отдельные совместные работы по взаимодействию с органами государственного управления и/или органами местного самоуправления других уровней	Существуют стратегии сотрудничества с органами государственного управления и/или органами местного самоуправления других уровней
3 Компетентность и преемственность государственных служащих	Отсутствуют профессиональные критерии приема и найма персонала	Установлено требование о том, что персонал, нанятый органом местного самоуправления, должен соответствовать профилю работы	Орган местного самоуправления имеет инструкции, определяющие профили работы
4 Вовлечение общественности в программы и политику органа местного самоуправления	Отсутствуют механизмы участия граждан в деятельности органа местного самоуправления	Приняты инструкции, управляющие участием граждан в деятельности органа местного самоуправления	В органе местного самоуправления существуют механизмы для представительного участия граждан в деятельности органа местного самоуправления
5 Ответственность за исполнение бюджета органа местного самоуправления	Отсутствует система сбора налогов и доходов от землеиспользования	Земельный кадастр не актуализирован; сбор налогов, пошлин и/или других платежей недостаточен	Существует современная система земельного кадастра, налоговых сборов и платежей
6 Содействие гражданской обороне и Министерству по чрезвычайным ситуациям	Орган местного самоуправления не включает гражданскую оборону в свою работу	Орган местного самоуправления включает этот пункт в свою работу и выполняет некоторые действия в области гражданской обороны	Орган местного самоуправления имеет перечень рисков и периодически выполняет управляющие, корректирующие и предупреждающие действия в сфере гражданской обороны и МЧС
7 Использование новейших технологий и Интернета	Орган местного самоуправления не использует компьютеры при выполнении своей работы	Орган местного самоуправления имеет компьютеры, но большинство персонала не обучено работе с ними	Орган местного самоуправления имеет доступ в Интернет, собственную вебстраницу, и большинство работ выполняется с использованием компьютеров

Окончание таблицы В.1

Критерий	Уровни выполнения критерия		
	Красный	Желтый	Зеленый
8 Создание и внедрение правовых структур	Отсутствуют принятые политики департамента, администрации или устав муниципального совета	Функционирование милиции, администрации и принятый устав органа местного самоуправления не отвечают современным требованиям	На современном уровне функционируют милиция, администрация, а также другие обязательные органы управления и принят устав органа местного самоуправления
9 Доступность механизмов обеспечения правосудия	Отсутствует доступ (например) в прокуратуру, к Мировому судье или в суды по криминальным и административным нарушениям	Жители должны преодолевать большие расстояния, чтобы получить доступ к механизмам обеспечения правосудия	Жители имеют легкий, быстрый доступ к механизмам для обеспечения правосудия
10 Прозрачность и социальная подотчетность деятельности	Потребителям/гражданам не предоставляется информация по управлению бюджетными средствами	В органе местного самоуправления существует департамент/отдел бухгалтерского учета, отчет о доходах и расходах публикуется ежемесячно	Потребители /граждане информированы о планируемых бюджетных программах и расходовании средств по ним
11 Зависимость финансового менеджмента от федеральных средств	Высокая зависимость от федеральных субсидий, финансируемых по муниципальным программам	Средний уровень зависимости от федеральных средств, финансируемых по муниципальным программам	Орган местного самоуправления в значительной степени автономен от финансирования из федеральных средств
12 Сознательная защита и безопасность	Высокие показатели преступности, отсутствие действий соответствующих органов органа местного самоуправления по предотвращению преступлений и наказанию за их совершение	Граждане знают о том, что соответствующие органы местного самоуправления предпринимают усилия по предотвращению преступлений и наказанию за их совершение	Небольшой уровень преступности, органы местного самоуправления обладают необходимыми ресурсами и предпринимают меры по предотвращению преступлений

Таблица В.2 — Критерии экономического развития (2)

Критерий	Уровни выполнения критерия		
	Красный	Желтый	Зеленый
1 Создание экономического инновационного потенциала	Орган местного самоуправления ориентирован на текущие экономические процессы. Отсутствуют программы по прогнозированию экономического развития	В органе местного самоуправления идентифицированы некоторые действия по экономическому развитию, отсутствует их подробная проработка	Функционируют программы экономического развития, по которым получены положительные результаты
2 Содействие занятости	Производственный потенциал территории органа местного самоуправления неизвестен, отсутствует программа поддержки и расширения производственной занятости	Предпринимаются меры по развитию основного производственного потенциала территории и повышению числа рабочих мест, но постоянная программа не разработана	Функционируют программы развития производственного потенциала и создания рабочих мест с существенными положительными результатами
3 Ответственность за снабжение основными товарами	Отсутствие поставок основных товаров, необходимых для удовлетворения потребностей населения и территории	Нерегулярная поставка основных товаров населению, территории	Достаточная поставка товаров, необходимых для удовлетворения основных потребностей населения, территории
4 Содействие региональному профессиональному обучению	Не разработаны программы обучения и отсутствует квалифицированная рабочая сила	Разработаны и функционируют программы обучения населения, но они недостаточны для удовлетворения всех потребностей в квалифицированной рабочей силе	Разработаны, функционируют и постоянно обновляются программы обучения населения с положительными результатами в области повышения занятости
5 Содействие туризму	Существуют не более трех идентифицированных достопримечательностей в области туризма, отсутствует стратегия развития туризма	Существуют не менее трех идентифицированных достопримечательностей, стратегия развития туризма разработана недостаточно	Проведена работа по выявлению достопримечательностей, разработаны программы по туризму, создан и эффективно функционирует департамент, ответственный за развитие туризма. При этом зарегистрированы существенные результаты развития потенциала туристического сектора
6 Обеспечение системы и инфраструктуры коммуникаций	Отсутствуют коммуникации между местными и городской администрациями. В муниципалитете нет дорог, соединяющих его с другими внешними территориями	В некоторые из местных администраций проведены дороги или средства коммуникации. Муниципалитет имеет доступ к городскому центру среднего размера	Муниципалитет имеет систему внутренних коммуникаций между местными администрациями. В муниципалитете построены дороги, соединяющие его с другими внешними территориями

Окончание таблицы В.2

Критерий	Уровни выполнения критерия		
	Красный	Желтый	Зеленый
7 Содействие развитию сельскохозяйственного сектора	Не проведена диагностика сельскохозяйственных ресурсов, отсутствуют или не изучены ассоциации производителей и потенциал сельскохозяйственного сектора не исследован	Проведена частичная диагностика сельскохозяйственных ресурсов, изучены сельскохозяйственные производители и сельскохозяйственная продукция, но не разработана стратегия развития сельскохозяйственного сектора	Функционируют программы, по которым зарегистрированы существенные положительные результаты, создан и эффективно функционирует департамент, ответственный за развитие сельскохозяйственного сектора
8 Содействие развитию промышленности, торговли и сферы обслуживания	Не проведена диагностика секторов промышленности, торговли и сферы обслуживания и/или других смежных секторов	Проведена частичная диагностика секторов промышленности, торговли и сферы обслуживания, но не разработана стратегия развития этих секторов или она неэффективна	Функционируют программы, по которым зарегистрированы существенные результаты, создан и эффективно функционирует департамент, ответственный за развитие этих секторов и содействие созданию новых предприятий

Таблица В.3 — Критерии социального развития (3)

Критерий	Уровни выполнения критерия		
	Красный	Желтый	Зеленый
1 Обеспечение жилищно-коммунального обслуживания	Большинство домостроений и других помещений, находящихся на территории местного самоуправления, не обеспечено элементарным коммунальным обслуживанием	Большинство жилых домов и других помещений, находящихся на территории местного самоуправления обеспечено элементарным коммунальным обслуживанием, но оно недостаточно	Почти все жилые дома и другие помещения на территории местного самоуправления обеспечены основными жилищно-коммунальными услугами, имеющими высокое качество и непрерывную основу
2 Содействие спорту и отдыху	Отсутствуют средства или программы содействия спорту и отдыху	Функционируют спортивная инфраструктура и индустрия отдыха, но они находятся в плохом состоянии. Проводятся отдельные действия по их развитию	Результативно функционируют спортивная инфраструктура и индустрия отдыха. В органе местного самоуправления разработаны программы содействия спортивным состязаниям и отдыху, по которым зарегистрированы существенные положительные результаты
3 Развитие этнической и социальной интеграции	Отсутствуют действия по привлечению традиционно изолированных групп населения к общественной деятельности	Орган местного самоуправления иногда проводит консультации с традиционно изолированными группами населения. Созданы группы по развитию этнической и социальной интеграции, в которые включены эти группы	Созданы постоянно действующие комитеты, в которых граждане от всех этнических и социальных групп могут участвовать в деятельности администрации
4 Содействие гендерной справедливости	Существует дискриминация женщин в экономических, политических и социальных вопросах	Приняты отдельные меры по развитию гендерной справедливости	В органе местного самоуправления функционируют программы содействия гендерной справедливости, по которым зарегистрированы существенные результаты, создан и эффективно действует департамент, ответственный за развитие этой области
5 Ответственность за социально незащищенные слои населения и население, входящее в группы риска	В органе местного самоуправления отсутствуют программы предоставления услуг и помощи социально незащищенным слоям населения и населению, входящему в группы риска	Орган местного самоуправления проводит работы отдельных видов с социально незащищенными слоями населения и населением, входящим в группы риска	В органе местного самоуправления функционируют программы работы с социально незащищенными слоями населения и населением, входящим в группы риска, по которым зарегистрированы существенные результаты, а также создан и эффективно действует департамент, ответственный за работу с этими группами населения

Окончание таблицы В.3

Критерий	Уровни выполнения критерия		
	Красный	Желтый	Зеленый
6 Развитие здравоохранения	50 % населенных пунктов с населением более 500 жителей не имеют программ развития здравоохранения. Орган местного самоуправления не имеет собственных программ в этой области, а также не функционируют государственные или региональные программы на местном уровне	По крайней мере 50 % населенных пунктов с населением более 500 жителей имеют действующие учреждения здравоохранения. Органом местного самоуправления приняты законодательные акты в области здравоохранения. Он имеет действующие учреждения здравоохранения	Более 80 % населенных пунктов с населением более 500 жителей имеют действующие учреждения здравоохранения. Существует местная программа содействия развитию здравоохранения, изданы соответствующие законодательные акты органа местного самоуправления
7 Обеспечение базового уровня образования	Охват населения образованием недостаточен. Низкий уровень регистрации в школах и высокий процент отчисленных учащихся	Функционируют достаточное количество школ, однако качество образования в них является неудовлетворительным, а процессы обучения несовершенны	Функционируют достаточное количество школ, в органе местного самоуправления работают и развиваются программы улучшения качества обучения
8 Приемлемый уровень муниципального строительства	Число жителей, не имеющих удовлетворительного жилья, в органе местного самоуправления неизвестно, большая часть жилья находится в несоответствующем состоянии	Менее 50 % жителей имеют удовлетворительное жилье, разработана местная программа по этому вопросу, по которой зарегистрированы существенные результаты по решению жилищных проблем	Большинство жителей имеет удовлетворительное жилье и разработана программа по решению жилищных проблем, по которой зарегистрированы существенные результаты
9 Содействие росту гражданской ответственности населения	Отсутствуют действия по развитию демократических свобод и росту гражданской ответственности	Предпринимаются меры по развитию демократических свобод, отсутствует соответствующий департамент	Предпринимаются регулярные меры в области развития демократических свобод и установления дружественных отношений граждан с учреждениями. Функционируют постоянные программы и учреждения, ответственные за их развитие
10 Сохранение культурно-исторического наследия	Отсутствует инфраструктура для сохранения культурно-исторического наследия	Поддерживается инфраструктура культурно-исторического наследия, но она находится в несоответствующем состоянии. Отсутствуют программы сохранения и развития культурно-исторического наследия	Поддерживается инфраструктура культурно-исторического наследия. Администрация выполняет программы содействия культурно-историческому наследию, по которым зарегистрированы существенные положительные результаты
11 Борьба с бедностью	Орган местного самоуправления не имеет программ по борьбе с бедностью и не взаимодействует с общественными или частными организациями, занимающимися борьбой с бедностью	Предпринимаются отдельные действия по борьбе с бедностью, но они не связаны с деятельностью органа местного самоуправления. Орган местного самоуправления не имеет программы, направленной на борьбу с бедностью	Орган местного самоуправления выполняет программы, направленные на борьбу с бедностью, по которым зарегистрированы существенные положительные результаты, а также участвует в совместных проектах по борьбе с бедностью с другими общественными и частными учреждениями

Таблица В.4 — Критерии экологического развития (4)

Критерий	Уровни выполнения критерия		
	Красный	Желтый	Зеленый
1 Мониторинг качества воздуха	Отсутствуют подразделения органа местного самоуправления, осуществляющие контроль качества воздуха и управление за его загрязнением, например за выбросами	Существует механизм предотвращения сжигания пастбищ и ненужных материалов и существует периодический контроль загрязняющих выбросов	Существуют законодательные акты и программы передвижного и стационарного контроля загрязняющих выбросов
2 Ответственность за сбор отходов и распоряжение ими	Отсутствует сбор отходов, место хранения отходов расположено на открытом пространстве	Существует несколько маршрутов сбора отходов. Вывоз и хранение отходов контролируются органами местного самоуправления (вывоз отходов охраняемый)	Работает система сбора отходов, охватывающая большую часть территории органа местного самоуправления. Проводится санитарное захоронение мусора с выполнением мер защиты воздуха и грунтовых вод
3 Создание положительного имиджа органа местного самоуправления	Отсутствуют какие-либо действия в этой области, нет беспокойства об имидже	Органом местного самоуправления проводятся периодические действия (каждые 6 месяцев в году), направленные на улучшение восприятия населением органа местного самоуправления	Работают программы улучшения имиджа органа местного самоуправления, финансируемые за счет бюджетных средств и имеющие существенные зарегистрированные положительные результаты
4 Защита природных ресурсов	Отсутствует инвентарь для защиты природных ресурсов территории и не предпринимаются никакие защитные действия	Применяются установленные современные методы оценки (не менее одного раза в 3 года) природных ресурсов	Работает программа сохранения и использования природных ресурсов, имеющая зарегистрированные положительные результаты, назначен персонал, ответственный за ее реализацию
5 Эффективная система менеджмента земельных ресурсов	Местное образование развивается без учета планирования или регулирования урбанизации	Работает неактуализированный, устаревший и/или неутвержденный план менеджмента земельных ресурсов	Работает доступный план менеджмента земельных ресурсов, актуализируемый не реже одного раза в 5 лет, и орган местного самоуправления контролирует его реализацию
6 Защита водных ресурсов	Отсутствует защита источников водоснабжения, отсутствует прогнозирование потребления и поставки воды, сточные воды не очищаются, не восстанавливаются и не контролируются	Имеется защита (очищение) источников водоснабжения; сточные воды собираются и очищаются от загрязнений в пункте сбора	Работают программы сохранения и эксплуатации источников водоснабжения, проводится восстановление подземных и поверхностных вод, а также большей части сточных вод. Создана и действует организация по использованию воды, имеющая юридические и финансовые полномочия и обязательства от органа местного самоуправления

Окончание таблицы В.4

Критерий	Уровни выполнения критерия		
	Красный	Желтый	Зеленый
7 Мониторинг и защита почвы	Не проводятся действия по диагностике эрозии, контролю потери растительного покрова и окисления почвы	Применяется утвержденный метод диагностики почвы (не менее одного раза в 3 года). Проводятся периодические действия, направленные на контроль уровня эрозии почвы, уничтожения лесов и использования удобрений, разрушительно воздействующих на почву	Работают программы, направленные на контроль эрозии, сохранение и восстановление почвы, а также восстановление лесных массивов и имеющие существенные зарегистрированные положительные результаты
8 Содействие экологическому образованию	Отсутствуют программы органа местного самоуправления по экологическому образованию	Работают только несколько общественных программ по экологическому образованию, они проводятся в отдельных областях деятельности органа местного самоуправления (например, очистка речных бассейнов с участием общественности). Проводится Международный день защиты окружающей среды	Принята официально действующая программа экологического образования в школах и обществе, которая включает в себя деятельность, направленную на улучшение и сохранение окружающей среды

Приложение С
(справочное)

Сведения о соответствии национальных стандартов Российской Федерации ссылочным международным стандартам

Обозначение ссылочного международного стандарта	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ИСО 9000:2005	ГОСТ Р ИСО 9000 — 2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ИСО 9001:2000	ГОСТ Р ИСО 9001 — 2001 Системы менеджмента качества. Требования
ИСО 9004:2000	ГОСТ Р ИСО 9004 — 2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности
ИСО 10005:2005	ГОСТ Р ИСО 10005 — 2007 Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества
ИСО 10006:2003	ГОСТ Р ИСО 10006 — 2005 Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании
ИСО 10007:2003	ГОСТ Р ИСО 10007 — 2007 Менеджмент организации. Руководящие указания по управлению конфигурацией
ИСО 10012:2003	*
ИСО 14001:2004	ГОСТ Р ИСО 14001 — 2007 Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению
ИСО 19011:2002	ГОСТ Р ИСО 19011 — 2003 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента

* Соответствующий национальный стандарт отсутствует. До его утверждения рекомендуется использовать перевод на русский язык данного международного стандарта. Перевод данного международного стандарта находится в Федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов.

УДК 001.4:658.562.014:006.354 ОКС 03.120.10 Т59 ОКСТУ 0025

Ключевые слова: система менеджмента качества в органах местного самоуправления, процессный подход, 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. В. Афанасенко*
Технический редактор *Н. С. Гришанова*
Корректор *С. В. Смирнова*
Компьютерная верстка *З. И. Мартыновой*

Сдано в набор 15.08.2008. Подписано в печать 01.12.2008. Формат 60×84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал. Печать офсетная. Усл. печ. л. 6,51. Уч.-изд. л. 6,40. Тираж 593 экз. Зак. 1834

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано и отпечатано в Калужской типографии стандартов, 248021 Калуга, ул. Московская, 256.

gost.e-ecolog.ru