**План разработки, внедрения и сертификации**

**системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001-2015**

| **Наименование работ** | **Услуги исполнителя** | **Разработанные  документы** | **Результат для организации** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Этап 1. Организация разработки СМК.** | | | |
| 1.1 Обследование существующей системы менеджмента качества организации в области обеспечения и улучшения качества, включающее:   * разработку плана диагностического аудита; * сбор и анализ организационно-распорядительной документации; * анализ организационной структуры организации и подразделений, участвующих в обследуемой деятельности; * интервьюирование высшего руководства и руководителей подразделений организации, проведение анализа результатов опроса; * анализ существующих элементов системы управления качеством в организации; * формирование отчетных материалов о результатах диагностического аудита. | 1.Диагностирование существующей системы менеджмента качества организации с целью определения соответствий ее требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и приведения выявленных несоответствий в соответствие с требованиями.  2. Подготовка отчета о состоянии системы менеджмента качества и степени соответствия ее требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). | Отчет по результатам диагностического аудита системы менеджмента качества и степени соответствия ее требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). | Определено состояние системы менеджмента качества и установлен уровень соответствия действующей системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). |
| 1.2 Консультационно-методические семинары | Проведение занятий «Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) для высшего руководства».  «Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)».  «Требования к документации системы менеджмента качества». | Методические материалы по тематике занятий. | Специалисты, получившие информацию, о содержании и требованиях стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и требованиях к разработке документов.  Свидетельства об участии в семинарах. |
| **Этап 2. Разработка СМК.** | | | |
| 2.1 Определение структуры и состава документированной информации. | Консультирование при определении структуры и состава документированной информации СМК | Перечень необходимой документированной информации необходимой для результативного функционирования СМК. | Определены структура и состав документированной информации СМК. |
| 2.2 Определение области применения системы менеджмента качества | Консультирование при определении области применения СМК организации | Область применения и границы СМК организации | Определены границы СМК организации, охватываемая ею деятельность. Установлена область применения СМК. |
| 2.3. Определение необходимых процессов СМК и их взаимодействия | Консультационно-методическая помощь в определении необходимых процессов СМК и их взаимодействия в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) | Схема взаимодействия процессов СМК). | 1. Документирована деятельность организации в виде схемы взаимодействия процессов.  2. Оптимизирован порядок работы подразделений и их взаимодействие. |
| 3.5 Разработка документированной информации СМК, требуемых ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) | Консультирование при разработке документированной информации СМК. | Обязательная документированная информация (документы):   * Область применения системы менеджмента качества организации (4.3); * Карты процессов, определенных организацией как необходимые для деятельности (4.4.1); * Документированная информация для обеспечения функционирования процессов (4.4.2); * Политика в области качества (5.2.2); * Цели в области качества (6.2.1); * План действий по достижению целей в области качества (6.2.2); * План изменений в системе менеджмента качества (6.3); * Документированная информация, необходимая для обеспечения уверенности в том, что процессы выполняются так, как это было запланировано и что услуги соответствуют установленным требованиям (8.1); * Процесс проектирования и разработки (8.3.1); * Программа внутренних аудитов (9.2.2)   Дополнительные процедуры   * СТО «Управление документированной информацией»; * СТО «Внутренние аудиты»; * СТО «Управление несоответствиями»; * СТО «Корректирующие действия и меры по снижению риска». * СТО «Управление рисками» * Руководство по качеству.   Рекомендованные формы документированной информации, требуемой в виде записей.  Примечание. Возможно объединение каких-либо документированных процедур в одну процедуру и дополнение необходимой документированной информации. | Разработанная документированная информация (документы и формы записей) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). |
| **Этап 3. Внедрение СМК.** | | | |
| 3.1 Проведение консультационно-методических семинаров по методике организации и проведению внутренних аудитов СМК в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и рекомендациями ГОСТ Р ИСО 19011-2012. | Проведение семинаров с группой внутренних аудиторов. | Методические материалы по тематике семинаров. Свидетельства об обучении внутренних аудиторов. | Внутренними аудиторами получена информация, необходимая для проведения внутренних аудитов. Компетентность внутренних аудиторов удостоверена именными свидетельствами об обучении. |
| 3.2. Проведение диагностического аудита с оформлением результатов в виде отчета о внутренних аудитах совместно с группой внутренних аудиторов. | 1.Консультирование по вопросам планирования и проведения внутренних аудитов.  2.Сопровождение внутренних аудиторов при:  - проведении внутренних аудитов СМК;  - оформлении и анализе результатов внутренних аудитов. | 1. Программа проведения внутренних аудитов.  2. Планы и отчеты по внутренним аудитам. | 1.Приобретены практические навыки проведения внутренних аудитов.  2.Приобретены практические навыки оформления отчетных документов по результатам внутренних аудитов. |
| 3.3. Устранение замечаний по результатам оценочной диагностики и внутренних аудитов. | Консультирование и методическая помощь при разработке плана корректирующих и предупреждающих действий,  корректировке документов СМК. | 1. Приобретены практические навыки проведения работ по разработке плана корректирующих и предупреждающих действий.  2. Приобретены практические навыки доработки и внесения изменений в документы СМК. | 1. План проведения корректирующих и предупреждающих действий.  2. Документы СМК, доработанные по результатам внутренних аудитов. |
| 3.4. Сертификация ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) |  | Оформление сертификата, разрешения на применение знаки, удостоверений на экспертов-аудиторов |  |

**ПРОГРАММА**

**ИНФОРМАЦИОННО-ПРАКТИЧЕСКИХ СЕМИНАРОВ**

**ОСНОВЫ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ НОВЫХ СТАНДАРТОВ ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008) И НОВЫХ ТРЕБОВАНИЙ ISO 9001:2015**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п.п.** | **Наименование темы** | | **Кол-во**  **ак/час** |
| **Уполномоченные представители подразделений**  **по качеству, внутренние аудиторы 2 дня** | | | |
| **День 1** | | | |
| 1 | | Характеристика стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и сравнение с версией ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008)  Область применения и порядок введения в действие стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).  Формирование области исключений при внедрении стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). | 2 |
| 2. | | Среда организации. Понимание организации и ее среды. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон. Стратегическое планирование. Действие в отношении рисков и возможностей. | 3 |
| 3 | | Процессный подход в требованиях ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) | 1 |
| 4 | | Стандарты ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). Требования. Принципы системы менеджмента качества | 2 |
| **День 2** | | | |
| 5 | | Стандарты ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). Лидерство. Ориентация на потребителя. Политика в области качества. Цели в области качества. Распределение ответственности и полномочий в организации. Планирование изменений. | 1 |
| 6 | | Стандарты ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). Средства обеспечения. Ресурсы. Компетентность. Осведомленность. Обмен информацией. | 1 |
| 7 | | Стандарты ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). Стадии жизненного цикла услуг. | 2 |
| 8 | | Стандарты ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). Оценка результатов деятельности. Улучшение. | 1 |
| 9. | | Стандарты ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). Требования к разработке документированной информации. Документы и записи в требованиях ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). | 1 |
| 10 | | Тестирование по итогам обучения | 1 |
| 11 | | Ответы на вопросы.  Подведение итогов семинара. | 1 |
| **Итого** | | | **16** |

**ПРОГРАММА**

**ИНФОРМАЦИОННО-ПРАКТИЧЕСКОГО СЕМИНАРА**

ПРОВЕДЕНИЕ ВНУТРЕННИХ АУДИТОВ В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ НОВЫХ СТАНДАРТОВ ГОСТ ISO 9001-2011, ISO 9001:2008, ГОСТ Р ИСО 19011-2012

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п.п.** | **Наименование темы** | | **Кол-во**  **ак/час** |
| **Внутренние аудиторы 2 дня (теоретическая подготовка)** | | | |
| 1 | | Основные принципы и правила проведения внутренних аудитов в соответствии с требованиями стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и ГОСТ Р ИСО 19011-2012 | 4 |
| 2 | | Правила ведения и заполнения записей и документов по внутренним аудитам | 2 |
| 3 | | Тестирование по итогам обучения | 1 |
| 4. | | Ответы на вопросы.  Подведение итогов семинара. | 1 |
| **Итого** | | | **8** |

1 день практической подготовки аудиторов будет проводиться во время диагностического итогового аудита в сопровождении экспертов консультирующей организации.

**По результатам разработки и внедрения ваша организация получит:**

- систему менеджмента качества, соответствующую требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015);

- понимание требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015), основанных на процессном подходе, нацеленных на удовлетворенность потребителя;

- навыки и умения для постоянного улучшения и оптимизации системы путем непрерывного совершенствования, мониторинга, анализа и корректировки критериев, как отдельных процессов, так и при их взаимодействиях;

- оптимальное взаимодействие персонала на всех уровнях деятельности организации;

- улучшение качества оказываемых услуг и постоянное их совершенствование;

- повышение доверия собственников, инвесторов, партнеров.