

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ
И ИСПЫТАНИЙ В УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ»
(ФБУ «Ульяновский ЦСМ»)**

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора
ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
Д.В. Злотов
«09» октября 2020 г.



**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ФЕДЕРАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ
И ИСПЫТАНИЙ В УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ»**

РК 01-01-2020



г. Ульяновск
2020 год

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. **РАЗРАБОТАНО:** ответственным за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ» ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
2. **ПЕРЕИЗДАНИЕ:** взамен РК 01-01-2018, утвержденного 31.08.2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	2
Содержание	3
Юридический статус и реквизиты ФБУ «Ульяновский ЦСМ»	6
1 Введение	7
1.1. Область применения	7
2 Нормативные ссылки	8
3 Термины и определения	13
3.1 Обозначения и сокращения	13
4 Среда организации	14
4.1 Понимание организации и ее среды	14
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	15
4.3 Определение области применения систем менеджмента качества	16
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы	17
5 Лидерство	20
5.1 Лидерство и приверженность	20
5.1.1 Общие положения	20
5.1.2 Ориентация на потребителя	20
5.2 Политика	21
5.2.1 Разработка политики в области качества	21
5.2.2 Доведение политики в области качества	21
5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации	23
5.3.1 Ответственность и полномочия	23
5.3.2 Представитель руководства	26
6 Планирование	28
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей	28
6.2 Цели в области качества и планирование их достижений	29
6.3 Планирование изменений	30
7 Средства обеспечения	31
7.1 Ресурсы	31
7.1.1 Общие положения	31
7.1.2 Человеческие ресурсы	31
7.1.3 Инфраструктура	32
7.1.4 Среда для функционирования процессов	32
7.1.5 Ресурсы для мониторинга и изменения	33
7.1.6 Знания организации	33
7.2 Компетентность	35
7.3 Осведомленность	36
7.4 Обмен информацией	37
7.5 Документированная информация	38
7.5.1 Общие положения	38
7.5.2 Создание и актуализация	38
7.5.3 Управление документированной информацией	38
8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	42
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	42

8.2 Требования к продукции и услугам	44
8.2.1 Связь с потребителями	44
8.2.2 Определение требований к продукции и услугам	44
8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам	44
8.2.4 Измерение требований к продукции и услугам	45
8.3 Проектирование и разработка услуг	46
8.3.1 Общие положения	46
8.3.2 Планирование проектирования и разработки	46
8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки	46
8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой	46
8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки	47
8.3.6 Изменения проектирования и разработки	47
8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	48
8.4.1 Общие положения	48
8.4.2 Тип и степень управления	48
8.4.3 Информация предоставляемая внешними поставщиками	48
8.4.4 Верификация закупленной продукцией	48
8.5 Производство продукции и предоставление услуг	50
8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг	50
8.5.2 Идентификация и прослеживаемость	51
8.5.3 Собственность потребителей (заказчиков)	51
8.5.4 Сохранение	52
8.5.5 Деятельность после поставки	53
8.5.6 Управление изменениями	53
8.6 Выпуск продукции и услуг	54
8.7 Управление несоответствующими результатами процессов	55
9 Оценка результатов деятельности	58
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка	58
9.1.1 Общие положения	58
9.1.2 Удовлетворенность потребителей	58
9.1.3 Анализ и оценка	58
9.2 Внутренний аудит	60
9.3 Анализ со стороны руководства	61
9.3.1 Общие положения	61
9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства	61
9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства	61
10 Улучшения	62
10.1 Общие положения	62
10.2 Несоответствия и корректирующие действия	63
10.2.1 Управление несоответствиями	63
10.2.2 Корректирующие действия	63
10.3 Постоянное улучшение	65
11 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕДУРАМ ИЗМЕНЕНИЙ	66
12 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ	67
Приложение А – Процессы системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ»	68
Приложение Б - Политика ФБУ «Ульяновский ЦСМ» в области качества	74
Приложение В - Схема 1 Взаимодействие процессов системы менеджмента	76

качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ»	
Приложение Г – Структурная схема управления ФБУ «Ульяновский ЦСМ»	77
Приложение Д – Перечень рисков ФБУ «Ульяновский ЦСМ»	78
Приложение Е – Методика анализа и оценки рисков	84
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	86
ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ	87
ЛИСТ РАССЫЛКИ	88

**ЮРИДИЧЕСКИЙ СТАТУС И РЕКВИЗИТЫ ФЕДЕРАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СТАНДАРТИЗАЦИИ,
МЕТРОЛОГИИ И ИСПЫТАНИЙ В УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ»**

(ФБУ «Ульяновский ЦСМ»)

<i>Юридический статус:</i>	Федеральное бюджетное учреждение, действующее на основании Устава, утвержденного приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 09.06.2011 г. № 2696
<i>Адрес:</i>	Россия, 432002, г.Ульяновск, ул.Урицкого, 13
<i>Телефон:</i>	(9372)75-37-37
<i>Факс:</i>	(8422)43-52-35
<i>E-mail:</i>	ulcsm@csm.ru
<i>Банковские реквизиты:</i>	ОГРН 1027301175582 Банковские реквизиты: ИНН 7303001430 КПП 732501001 Управление федерального казначейства по Ульяновской области (ФБУ «Ульяновский ЦСМ», л/сч. № 20686У14200) Р/с 40501810073082000001 в Отделение Ульяновск, БИК 047308001
<i>Код по ОКОНХ:</i>	19800
<i>Код по ОКПО:</i>	02567828
<i>И.о.директора (далее по тексту - директор) (тел.46-42-38)</i>	Зотов Денис Вениаминович
<i>Представитель руководства (тел.46-42-38)</i>	Зотов Денис Вениаминович
<i>Главный бухгалтер (тел.46-41-93)</i>	Дубовик Марина Владимировна
<i>Ответственный за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ»</i>	Гончарук Марина Валерьевна
<i>ФБУ «Ульяновский ЦСМ» – заместитель директора по инновационной деятельности (тел.9372-753737 доб.107)</i>	

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область распространения

Настоящее Руководство по качеству является основополагающим документом системы менеджмента качества Федерального бюджетного учреждения «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Ульяновской области» (ФБУ «Ульяновский ЦСМ»), действие которой распространяется на процессы, осуществляемые ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

Руководство по качеству описывает систему менеджмента качества, в том числе Политику в области качества, риски, влияющие на систему менеджмента качества, ответственность руководства, основные положения и процессы системы, а также содержит информацию о методах, обеспечивающих ее функционирование.

Основные положения и процессы системы менеджмента качества направлены на обеспечение качества работ (услуг) и соответствия деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ» принятой Политике в области качества, договорным обязательствам, требованиям заказчиков (потребителей), а также на предупреждение любого несоответствия в процессах, осуществляемых подразделениями ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

Указания пользователю:

Перед ознакомлением или работой с содержанием любого экземпляра «Руководства по качеству» каждый пользователь должен проверить наличие на его титульном листе отметок о том, что данный экземпляр документа находится на учете и управлении. Актуальность экземпляра подтверждается наличием на титульном листе штампа ФБУ «Ульяновский ЦСМ». УЧТЕНО. Экз № ____ » с проставленным номером экземпляра.

ВНИМАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ! Отсутствие на титульном листе документа номера экземпляра и штампа ФБУ «Ульяновский ЦСМ», УЧТЕНО. Экз № ____ » свидетельствуют об отсутствии каких-либо гарантий со стороны лиц, отвечающих за управление документацией, по актуальности настоящего экземпляра.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Руководстве по качеству использованы ссылки на :

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р 1.5-2012 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2012 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий

Кроме того, в Руководстве по качеству использованы ссылки на документы системы менеджмента качества:

Общие документы

- РК 01-01 Руководство по качеству Федерального государственного учреждения «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Ульяновской области»
- СК 03-01 Методика системы менеджмента качества. Порядок управления документацией системы менеджмента качества
- СК 03-02 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения внутренних проверок системы менеджмента качества
- СК 03-03 Методика системы менеджмента качества. Порядок формирования и контроль исполнения годового «Плана по качеству»
- СК 03-06 Методика системы менеджмента качества. Порядок разработки, согласования и утверждения положений о подразделениях
- СК 03-12 Методика системы менеджмента качества. Порядок управления записями о качестве
- СК 03-13 Методика системы менеджмента качества. Управление несоответствующей продукцией
- СК 03-14 Методика системы менеджмента качества. Корректирующие и предупреждающие действия
- СК 03-15 Методика системы менеджмента качества. Управление процессами
- СК 03-16 Методика системы менеджмента качества. Анализ системы менеджмента качества руководством
- СК 03-17 Методика системы менеджмента качества. Управление рисками

ООКЛ

- СК 02-102 Положение об отделе по оценке компетентности лабораторий (ООКЛ)
- СК 03-155 Методика системы менеджмента качества. Порядок организации, проведения и регистрации работ в отделе по оценке компетентности лабораторий (ООКЛ)

ОБУ

- СК 02-202 Положение об отделе бухгалтерского учета
- СК 03-204 Методика системы менеджмента качества. Порядок расчетов с покупателями и заказчиками за работы и услуги

- СК 03-205 Методика системы менеджмента качества. Порядок расчетов с поставщиками и подрядчиками
- СК 03-206 Методика системы менеджмента качества. Порядок учета основных средств и товарно-материальных запасов
- СК 03-207 Методика системы менеджмента качества. Порядок учета денежных средств
- СК 03-208 Методика системы менеджмента качества. Порядок учета расчетов с подотчетными лицами
- СК 03-209 Методика системы менеджмента качества. Порядок учета заработной платы

ПЭО

- СК 02-302 Положение о планово-экономическом отделе
- СК 03-311 Методика системы менеджмента качества. Порядок составления калькуляций на выполняемые работы (оказываемые услуги) ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 03-312 Методика системы менеджмента качества. Порядок составления и утверждения тарифов (цен) на проведение работ (оказание услуг)
- СК 03-317 Методика системы менеджмента качества. Порядок определения результативности функционирования системы менеджмента качества
- СК 03-318 Методика системы менеджмента качества. Порядок работы на ПК
- СК 03-323 Методика системы менеджмента качества. Работа с корпоративной электронной почтой
- СК 03-324 Методика системы менеджмента качества. Порядок резервного копирования и восстановления электронных документов

ЮС

- СК 03-410 Методика системы менеджмента качества. Управление документацией и данными ведущего юрисконсульта, взаимодействие с подразделениями ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 03-412 Методика системы менеджмента качества. Порядок организации договорных работ в ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

КС

- СК 03-502 Методика системы менеджмента качества. Порядок заключения. Продолжения и прекращения трудовых правоотношений с персоналом
- СК 03-504 Методика системы менеджмента качества. Порядок разработки, согласования и утверждения должностных инструкций
- СК 03-505 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения подготовки кадров и аттестации работников

СД

- СК 03-604 Методика системы менеджмента качества. Методика по делопроизводству, обеспечению приема-передачи факсимильных сообщений

ОСИ

- СК 02-702 Положение об отделе стандартизации и инноваций
- СК 03-721 Методика системы качества. Порядок ведения и актуализация фонда нормативной документации

- СК 03-723 Методика системы менеджмента качества. Порядок взаимодействия со средствами массовой информации
- СК 03-725 Методика системы менеджмента качества. Организация конкурсов
- СК 03-726 Методика системы менеджмента качества. Порядок оказания консультативно-методических услуг при разработке технических условий, при регистрации каталожных листов продукции
- СК 03-727 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения экспертизы и согласования технических условий на пищевые продукты

ОС

- СК 02-830 Положение об отделе сертификации
- РК 01-831 Система менеджмента качества. Руководство по качеству органа по сертификации ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 02-832 Положение об органе по сертификации Федерального бюджетного учреждения «государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Ульяновской области»
- СК 02-833 Положение о комитете по обеспечению беспристрастности
- СК 03-834 Методика системы менеджмента качества. Порядок расчета стоимости работ по подтверждению соответствия
- СК 03-835 Методика системы менеджмента качества. Порядок ведения реестра в органе по сертификации
- СК 03-836 Методика системы менеджмента качества. Порядок сертификации систем менеджмента
- СК 03-837 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения работ по регистрации декларации о соответствии продукции требованиям технических регламентов Евразийского экономического союза
- СК 03-838 Методика системы менеджмента качества. Порядок рассмотрения апелляций
- СК 03-839 Методика системы менеджмента качества. Порядок рассмотрения жалоб
- СК 03-840 Методика системы менеджмента качества. Мониторинг и оценка компетентности персонала органа по сертификации
- СК 03-841 Методика системы менеджмента качества. Конфиденциальность информации, полученной в процессе подтверждения соответствия
- СК 03-842 Методика системы менеджмента качества. Беспристрастность
- СК 03-843 Методика системы менеджмента качества. Управление документацией в органе по сертификации
- СК 03-844 Методика системы менеджмента качества. Порядок размещения и актуализации информации в сети Интернет
- СК 03-845 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения внутренних проверок системы менеджмента качества в органе по сертификации ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 03-846 Методика системы менеджмента качества. Анализ системы менеджмента качества
- СК 03-847 Методика системы менеджмента качества. Порядок сертификации продукции

ОМТС

- СК 02-902 Положение об отделе материально-технического снабжения
- СК 03-950 Методика системы менеджмента качества. Порядок приобретения, складирования, учета движения и выдачи материальных ценностей
- СК 03-951 Методика системы качества. Порядок выполнения копировальных работ

- СК 03-952 Методика системы качества. Порядок обслуживания зданий, помещений и территории ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 03-953 Методика системы качества. Об автомобильном транспорте и передвижных поверочных лабораториях (ППЛ) ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

Специалист по охране труда I категории

- СК 03-971 Методика системы менеджмента качества. Порядок организации работ по охране труда в ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 03-972 Методика системы менеджмента качества. Управление профессиональными рисками в ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 03-973 Методика системы менеджмента качества. Система управления охраной труда

МС

- РК 01-1001 Руководство по качеству в области поверки средств измерений ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- РК 01-1003 Руководство по качеству в области организации и выполнения калибровочных работ ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- РК 01-1010 Руководство по качеству Центра испытаний средств измерений ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- РК 01-1011 Руководство по качеству метрологической службы в области обеспечения единства измерений по аттестации методик (методов) измерений и метрологической экспертизе документов
- СК 02-1002 Положение о метрологической службе ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 02-1004 Положение об отделе поверки средств измерений тепло-электро-радиотехнических величин ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 02-1005 Положение об отделе поверки СИ механических и геометрических величин ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 02-1006 Положение о Димитровградском отделе метрологии ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 02-1007 Положение о бюро приемки приборов ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 03-1240 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения работ по ремонту средств измерений
- СК 03-1400 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения поверки средств измерений метрологической службой ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 03-1402 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения испытаний средств измерений в целях утверждения типа
- СК 03-1403 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения работ по аттестации испытательного оборудования
- СК 03-1406 Методика системы менеджмента качества. Порядок приема, выдачи средств измерений. Оформление документов на выполняемые метрологической службой услуги
- СК 03-1407 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения проверки качества работ, проводимых метрологической службой ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 03-1408 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения межлабораторных сличений аккредитованных метрологических служб юридических лиц на право поверки и калибровки
- СК 03-1412 Методика системы менеджмента качества. Порядок рассмотрения и согласования графиков периодической поверки средств измерений, поверяемых в ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

- СК 03-1414 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения обследования состояния метрологического обеспечения субъектов хозяйственной деятельности. Порядок аттестации поверителей метрологических служб юридических лиц и индивидуальных предпринимателей
- СК 03-1415 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения метрологической экспертизы документации
- СК 03-1416 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения аттестации методик (методов) измерений
- СК 03-1418 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения внутренних проверок системы менеджмента качества в области обеспечения единства измерений метрологической службы ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 03-1419 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения технического обслуживания изделий медицинской техники. Порядок контроля технического/метрологического состояния изделий медицинской техники
- СК 03-1420 Методика системы менеджмента качества. Порядок проведения контроля работ (оказания услуг) по обеспечению единства измерений выполняемых лицами, не отвечающими требованиям Критериев аккредитации
- СК 03-1421 Методика системы менеджмента качества. Управление реактивами и государственными стандартными образцами
- СК 03-1422 Методика системы менеджмента качества. Порядок разработки методик калибровки измерений
- СК 02-1603 Положение о бюро метрологического обеспечения (БМО) ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

ИЭТЛ

- РК 01-1702 Руководство по качеству испытательной электротехнической лаборатории ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
- СК 02-1701 Положение об испытательной электротехнической лаборатории

Примечание: Так как документы СМК постоянно актуализируются с изменением на новую редакцию принято по тексту РК и во всех документах СМК ссылку на документы СМК проставлять без года выпуска.

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Применяемые в Руководстве по качеству термины и определения соответствуют ГОСТ Р ИСО 9000.

3.1 Обозначения и сокращения

В настоящем Руководстве по качеству применяются следующие обозначения и сокращения:

ФБУ «Ульяновский ЦСМ» – Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Ульяновской области»

Организация (по уставу – Центр) - Федеральное бюджетное учреждение «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Ульяновской области»

СМК – система менеджмента качества

РК – Руководство по качеству ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

МС – метрологическая служба. Под метрологической службой следует понимать отделы (ОП ТЭРВ, ОП МиГВ, ОМ), бюро (БПП, БМО) как вместе, так и отдельно взятые. Метрологическая служба не является структурной единицей штатного расписания или элементом структурной схемы управления ФБУ «Ульяновский ЦСМ». Данный термин используется исключительно в целях удобства восприятия текста, а также для обозначения отделов и бюро, оказывающих услуги по обеспечению единства измерений.

СИ – средства измерений

ГЦИ СИ – государственный центр испытаний средств измерений

НД – нормативная документация

ОГМС – орган Государственной метрологической службы

Подразделение – структурное подразделение ФБУ «Ульяновский ЦСМ» (отдел, бюро, в том числе ЮС, ОБУ, ПЭО, СД, КС, БПП, БМО);

ООКЛ – отдел по оценке компетентности лабораторий

ОСИ – отдел стандартизации и инноваций

ОС – отдел сертификации

ОМТС – отдел материально-технического снабжения

ЮС – ведущий юрисконсульт;

ОБУ – отдел бухгалтерского учета;

ПЭО – планово-экономический отдел

СД – секретарь руководителя

КС – специалист по кадрам 2 категории

ОП ТЭРВ – отдел поверки средств измерений тепло-электро-радиотехнических величин ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

ОП МиГВ – отдел поверки средств измерений механических и геометрических величин ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

ОМ – Димитровградский отдел метрологии ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

БМО – бюро метрологического обеспечения

БПП – бюро приемки приборов

ИЛ – испытательная лаборатория

ИЭТЛ – испытательная электротехническая лаборатория

4 СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ

4.1 Понимание организации и ее среды

4.1.1 ФБУ «Ульяновский ЦСМ» осуществляет свою деятельность в условиях установившегося рынка работ (услуг), предоставляемых аналогичными организациями.

Система анализа данных о внешней среде и текущем состоянии деятельности включает в себя данные о:

- организации (финансовые показатели деятельности, наличие квалифицированных кадров, современного оборудования и т.п.);
- конкурентах (аналогичных организациях, находящихся в ведомстве Росстандарта, аккредитованных органов по сертификации и испытательных лабораториях);
- потребителях (заказчиках);
- законодательстве (федеральном, региональном);
- экономическом состоянии страны.

4.1.2 При анализе данных учитываются сильные и слабые стороны ФБУ «Ульяновский ЦСМ», возможности и угрозы.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

4.2.1 ФБУ «Ульяновский ЦСМ» осуществляет свою деятельность в условиях установившегося рынка работ (услуг), предоставляемых аналогичными организациями.

4.2.2 Основные заинтересованные в деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ» стороны и их ожидания представлены в таблице:

Заинтересованная сторона	Ожидания заинтересованной стороны
Потребители (заказчики)	Получение стабильно качественной и безопасной работы (услуги) при минимальных финансовых затратах
Работники ФБУ «Ульяновский ЦСМ»	Соответствующие требованиям законодательства комфортные условия труда, достойная заработная плата, возможность повышения квалификации, гарантия занятости
Партнеры и поставщики продукции и услуг	Стабильные отношения, получение финансовой выгоды
Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)	Выполнение уставных задач ФБУ «Ульяновский ЦСМ» и реализация политики Росстандарта в сфере технического регулирования и метрологии
Федеральная налоговая служба РФ	Регулярные и своевременные налоговые поступления
Конкуренты в лице аналогичных организаций, находящихся в ведомстве Росстандарта, аккредитованных органов по сертификации и испытательных лабораториях	Сокращение ФБУ «Ульяновский ЦСМ» перечня проводимых работ, оказываемых услуг

4.2.3 Идентификация заинтересованных сторон и постоянный мониторинг их ожиданий являются ключевой информацией для оценки рисков.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

4.3.1 Система менеджмента качества разработана, документирована и внедрена в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 применительно к деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

4.3.2 Деятельность системы менеджмента качества распространяется на все подразделения ФБУ «Ульяновский ЦСМ», осуществляющие:

- деятельность по обеспечению единства измерений
- информационное обеспечение
- экспертизу и согласование технической документации
- подтверждение соответствия продукции и услуг
- испытание продукции
- финансово-экономическое, кадровое, техническое, информационное обеспечение деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

4.3.3 ФБУ «Ульяновский ЦСМ» применяет все требования ГОСТ Р ИСО 9001 за исключением требований п. 8.5.1f), так как в деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ» не осуществляются процессы, результаты которых не могут быть верифицированы последующим мониторингом или измерениями.

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

4.4.1 Система менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» сертифицирована с июля 1999 года (сертификаты соответствия РОСС RU. ИС20. К00170 от 15.07.1999, РОСС RU.ИС20.К00107 от 09.08.2002, РОСС RU.ИС20.К00242 от 02.12.2005, РОСС RU.ИС20.К00370 от 17.11.2008, РОСС RU.ИС20.К00414 от 23.11.2009, РОСС RU.ИС20.К00509 от 15.11.2011, РОСС RU.ИС20.К00594 от 25.10.2013, РОСС RU.ИС20.К00002 от 06.11.2015, РОСС RU.СК05.К00083 от 16.10.2017, РОСС RU.ФК94.К00057 от 16.11.2018, RA.RU.13ФК94.0022 от 25.08.2020).

4.4.2 Система менеджмента качества является средством реализации Политики в области качества и достижения стоящих перед ФБУ «Ульяновский ЦСМ» целей и задач.

4.4.3 Система менеджмента качества свидетельствует о возможностях ФБУ «Ульяновский ЦСМ» обеспечивать высокое качество работ (услуг), которые постоянно удовлетворяют заказчиков (потребителей).

4.4.4 Система менеджмента качества представляет собой сложноорганизованную систему, используемую руководством как инструмент управления административными, техническими, человеческими факторами, направленный на сокращение, устранение и предупреждение несоответствий условий и результатов выполнения работ, предоставления услуг.

4.4.5 Система менеджмента качества ориентирована как на предупреждение возникновения несоответствий, так и на реагирование и устранение несоответствий в случае их возникновения, а также на постоянное улучшение результативности.

4.4.6 Результативность системы менеджмента качества достигается четкой структуризацией процессов, оказывающих влияние на качество, в том числе процедур управления, определением их целей, порядка взаимодействия, методов их анализа и оценки.

4.4.7 Система менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» организована таким образом, чтобы на всех стадиях выполнения работ и предоставления услуг:

- не допускать (предупреждать возможность появления несоответствий процедур и условий их реализации установленным требованиям;
- постоянно анализировать и обеспечивать выявление всех несоответствий в оказываемых услугах, процессах и самой системе менеджмента качества;
- устранять причины несоответствий, не допуская их повторного появления, путем оперативной разработки и реализации мер корректирующего действия;
- обеспечивать непрерывное улучшение качества работ (услуг), совершенствование качества процессов и системы менеджмента качества.

4.4.8 Для обеспечения результативного функционирования системы менеджмента качества, достижения запланированных результатов и целей в области качества использован один из принципов менеджмента качества – процессный подход.

4.4.9 Для каждого процесса, включенного в систему менеджмента качества организации, установлены требования к его входу, необходимым ресурсам, выходу, методам контроля и измерения.

4.4.10 Каждый процесс, включенный в систему менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» имеет своего руководителя – лицо, ответственное за его качественное функционирование, выполнение и улучшение. Руководитель процесса определяет и согласовывает входные и выходные требования.

4.4.11 Основу для классификации процессов системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» составляют три основные категории процессов:

- основные процессы;
- обеспечивающие процессы;
- процессы управления.

4.4.12 К основным процессам относятся:

- процесс обеспечения единства измерений, ответственность за обеспечение которого возложена на заместителя директора по метрологии;
- процесс информационного обеспечения, ответственность за обеспечение которого возложена на заместителя директора по инновационной деятельности;
- процесс экспертизы технической документации, ответственность за обеспечение которого возложена на заместителя директора по метрологии;
- процесс подтверждения соответствия, ответственность за обеспечение которого возложена на заместителя директора по инновационной деятельности;
- процесс испытаний, ответственность за обеспечение которого возложена на заместителя директора по метрологии.

К обеспечивающим процессам относятся:

- процесс управления персоналом;
- процесс управления закупками;
- процесс управления инфраструктурой (здания, рабочее пространство и связанные с ним средства труда, оборудование для процессов, службы обеспечения – например, транспорт, связь);
- процесс управления производственной средой (физические, социальные, психологические и экологические факторы – температура, системы признания и поощрения, эргономика и состав атмосферы).

К процессам управления относятся:

- процесс постоянного улучшения системы менеджмента качества;
- процесс оперативного управления, в том числе:
- планирование процессов,
- процесс финансового учета,
- процесс управления документацией СМК,
- процесс управления записями;
- процессы, связанные с потребителями;
- процесс внутреннего аудита;
- процесс разработки и внедрения корректирующих и предупреждающих действий;
- процесс управления несоответствующей услугой (продукцией).

4.4.13 Процессы могут содержать подпроцессы. Участниками процессов являются подразделения и (или) должностные лица.

Схема взаимодействия процессов СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ» приведена на схеме 1 (Приложение В).

Перечень процессов, их цели, документы СМК, в которых приведены описания процессов, а также владельцы процессов приведены в приложении А.

4.4.14 Функционирование процессной модели системы качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» осуществляется при выполнении логически взаимосвязанных процессов и управленческих функций путем:

- взаимодействия с внешней средой, в первую очередь – с заказчиками (потребителями) и поставщиками;
- принятия стратегических и тактических решений;
- определения целей и политики в области качества;
- планирования процессов;
- финансового обеспечения и учета;
- обеспечения процессов персоналом, необходимой инфраструктурой и рабочей средой, материально-техническими ресурсами и средствами измерения;

- организации и управления процессами предоставления услуг;
- управления записями и внутреннего информационного обеспечения;
- внутреннего аудита;
- управления несоответствующей продукцией;
- разработкой корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на поддержание и повышение качества предоставляемых услуг;
- анализа функционирования СМК, принятия оперативных решений руководством по улучшению СМК;
- реализации корректирующих мероприятий.

4.4.15 Все процессы обеспечены необходимыми ресурсами и информацией. Описания процессов приведены в соответствующих документах СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

4.4.16 Осуществляя постоянный мониторинг и анализ полученных данных на соответствующих уровнях, оценивается результативность как СМК в целом, так и отдельных процессов.

4.4.17 Для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов принимаются необходимые меры технического, организационного, административного характера.

4.4.18 Процесс постоянного улучшения системы менеджмента качества реализуется посредством экспертизы всех выходных документов руководителем процесса, систематическим анализом на уровне руководства подразделений фактических показателей процессов (по установленным критериям оценки) и сравнение их с запланированным уровнем, регулярными внутренними проверками результативности действующей системы качества, осуществления адекватных корректирующих и предупреждающих действий.

5 ЛИДЕРСТВО

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

5.1.1.1 Директор ФБУ «Ульяновский ЦСМ» принял на себя обязательства по созданию и внедрению в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» системы менеджмента качества, а также постоянному улучшению ее результативности.

5.1.1.2 Стратегия менеджмента качества в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» предусматривает постоянное, непрерывное и личное участие директора в вопросах, связанных с актуализацией, функционированием СМК, сохранением ее целостности при планировании и внедрении в нее изменений.

5.1.1.3 Директор ФБУ «Ульяновский ЦСМ» на общих собраниях, оперативных и технических совещаниях путем собственных выступлений демонстрирует работникам и руководителям организации свою приверженность вопросам качества и признает приоритетное значение качества.

5.1.1.4 В рамках принятых обязательств определена Политика в области качества.

5.1.2 Ориентация на потребителя

5.1.1 Удовлетворение требований и ожиданий потребителей (заказчиков) является первостепенной задачей ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

5.1.2 Ориентация на потребителя подразумевает под собой удовлетворение потребностей не только внешних, но и внутренних потребителей.

5.1.3 Внешние потребители ФБУ «Ульяновский ЦСМ» представлены следующими основными группами:

- конечные получатели услуг в области обеспечения единства измерений, информационных услуг, услуг по подтверждению соответствия, испытаниям, экспертизе технической документации, в том числе потенциальные потребители таких услуг;
- Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии как получатель услуг в области обеспечения единства измерений;
- общество как получатель результатов деятельности в области технического регулирования и обеспечения единства измерений.

5.1.4 Внутренние потребители ФБУ «Ульяновский ЦСМ» включают следующие основные группы:

- внутренние пользователи процессов, таких как информационно-техническое обслуживание, процедура подбора и подготовки кадров, процедура управления документацией;
- работники организации.

5.1.5 С целью удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей в организации осуществляются:

- систематическое определение потребностей, ожиданий и удовлетворенности потребителей, в том числе внутренних путем анализа договоров (заявок), интервьюирования владельцами процессов;
- регулярный анализ результатов определения потребностей потребителей;
- оперативная корректировка процессов и качества услуг по результатам анализа.

5.2 Политика

5.2.1 Разработка Политики в области качества

5.2.1.1 Политика в области качества разработана и подписана директором ФБУ «Ульяновский ЦСМ» и оформлена как самостоятельный документ для обеспечения возможного управления ею, ознакомления с ее содержанием персонала организации и представителей сторонних организаций (Приложение Б).

5.2.1.2 В Политике в области качества сформулированы основные стратегические цели и обязательства руководства ФБУ «Ульяновский ЦСМ» в сфере контроля, управления, обеспечения и улучшения качества сформулированы в Политике в области качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

5.2.1.3 Директор ФБУ «Ульяновский ЦСМ» определяет Политику в области качества, осуществляет общее руководство и контроль проведения ее на всех уровнях организации.

5.2.1.4 Проект Политики в области качества формируется ответственным за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ» при участии руководителей подразделений, рассматривается на Техническом совещании и утверждается директором.

5.2.1.5 За разработку проекта Политики в области качества и представление его на рассмотрение директору несет ответственность ответственный за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ». За изъятие (замену) предыдущей редакции в местах рассылки несут ответственность ответственные за СМК в подразделениях.

5.2.1.6 Недопущение отступлений от Политики в области качества, готовность к полному достижению целей, установленных в ней, демонстрируются руководством ФБУ «Ульяновский ЦСМ» результатами следующей деятельности:

- включением в состав программ обучения всех категорий персонала вопросов, связанных с пропагандой и разъяснением Политики в области качества;
- наличием ежегодных планов и отчетов по результативности системы менеджмента качества.

5.2.1.7 Актуализация Политики в области качества осуществляется по результатам периодического (ежегодного) анализа ее содержания и оценки выполнения.

Анализ содержания Политики в области качества проводится для:

- проверки уровня достижения целей в области качества;
- установления новых целей и задач в соответствии с изменениями внешних условий и факторов, таких как ожидания потребителей, развитие методов и технологии выполнения работ или предоставления услуг и т.п.

5.2.1.8 Анализ содержания Политики в области качества является функцией руководства ФБУ «Ульяновский ЦСМ», в котором на добровольных началах могут участвовать все подразделения и весь персонал. При проведении анализа учитываются результаты внутренних проверок СМК и анализа результативности и эффективности функционирования системы менеджмента качества со стороны руководства.

5.2.1.9 Актуализация Политики в области качества влечет актуализацию (корректировку) применяемой документации системы менеджмента качества с тем, чтобы действующая система менеджмента качества постоянно обеспечивала реализацию установленных целей и задач.

5.2.2 Доведение политики в области качества

5.2.2.1 Содержание Политики в области качества доводится до сведения внешних организаций, всего персонала ФБУ «Ульяновский ЦСМ» при оформлении договоров или трудовых соглашений, при проведении рабочих совещаний и собраний с персоналом организации, а также в рамках системы непрерывного обучения (повышения квалификации) работников.

5.2.2.2 Ответственность за доведение Политики в области качества до внешних организаций и персонала ФБУ «Ульяновский ЦСМ» возлагается на руководителей подразделений.

5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации

5.3.1 Ответственность и полномочия

5.3.1.1 Структурная схема управления ФБУ «Ульяновский ЦСМ» приведена в Приложении Г.

5.3.1.2 **Директор** осуществляет руководство деятельностью организации и несет ответственность за функционирование и совершенствование СМК, в том числе:

- определяет Политику в области качества и обязательства по ее реализации;
- создает правовую основу для функционирования СМК посредством утверждения и подписания нормативных и организационно-распорядительных документов;
- назначает представителя руководства и наделяет его соответствующими полномочиями;
- выделяет необходимые финансовые, трудовые и материальные ресурсы для обеспечения качества;
- анализирует результативность СМК через определенные промежутки времени с целью определения и планирования необходимых улучшений.
- Утверждает структурную схему управления и штатное расписание ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

5.3.1.3 **Заместитель директора по метрологии, заместитель директора по инновационной деятельности, начальники подразделений, главный бухгалтер, начальник ПЭО** осуществляют руководство по закрепленным направлениям деятельности, несут ответственность за соблюдение в подчиненных подразделениях требований СМК, выполнение обязательств по реализации Политики в области качества, в том числе:

- обеспечивают внедрение и выполнение в подчиненных подразделениях требований СМК;
- организуют в подчиненных подразделениях выполнение корректирующих и предупреждающих действий для устранения и предупреждения появления несоответствий при проведении работ и оказании услуг;
- представляют директору ФБУ «Ульяновский ЦСМ» предложения по выделению ресурсов, обеспечивающих требования к качеству.

5.3.1.3.1 **Заместителю директора по метрологии** подчиняются:

- отдел поверки средств измерений тепло-электро-радиотехнических величин ФБУ «Ульяновский ЦСМ» (ОП ТЭРВ);
- отдел поверки средств измерений механических и геометрических величин ФБУ «Ульяновский ЦСМ» (ОП МиГВ);
- Димитровградский отдел метрологии ФБУ «Ульяновский ЦСМ» (ОМ);
- отдел по оценке компетентности лабораторий (ООКЛ);
- бюро метрологического обеспечения (БМО);
- бюро приемки приборов (БПП);
- испытательная электротехническая лаборатория (ИЭТЛ).

В случае временного отсутствия заместителя директора по метрологии его замещает начальник отдела, временно исполняющий обязанности, назначенный приказом директора по ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

Метрологическая служба (ОП ТЭРВ, ОП МлГВ, ОМ, БПП, БМО) осуществляет основной процесс системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» «Процесс обеспечения единства измерений».

Отдел по оценке компетентности лабораторий (ООКЛ) возглавляется начальником отдела, который подчиняется заместителю директора по метрологии. Начальник ООКЛ назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора по ФБУ «Ульяновский ЦСМ» по представлению заместителя директора по метрологии. В случае отсутствия начальника ООКЛ его замещает специалист отдела по приказу директора.

ООКЛ осуществляет основной процесс системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» «Проведение обследований состояния метрологического обеспечения субъектов хозяйственной деятельности по их заявкам, включая оценку состояния измерений в испытательных и калибровочных лабораториях», по закрепленным за ООКЛ направлениям.

Бюро метрологического обеспечения (БМО) возглавляется начальником бюро, который подчиняется заместителю директора по метрологии. Начальник БМО назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора по ФБУ «Ульяновский ЦСМ» по представлению заместителя директора по метрологии. В случае отсутствия начальника БМО его замещает специалист отдела по приказу директора.

БМО осуществляет основные процессы системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» «Процесс обеспечения единства измерений» и «Процесс экспертизы технической документации», по закрепленным за БМО направлениям.

Испытательная электротехническая лаборатория (ИЭТЛ) возглавляется начальником, который подчиняется заместителю директора по метрологии. Начальник ИЭТЛ назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора по ФБУ «Ульяновский ЦСМ» по представлению заместителя директора по метрологии. В случае отсутствия начальника ИЭТЛ его замещает специалист отдела по приказу директора.

ИЭТЛ осуществляет основной процесс системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» «Процесс испытаний».

5.3.3.2 Заместителю директора по инновационной деятельности подчиняются:

- отдел стандартизации и инноваций (ОСИ);
- отдел сертификации (ОС).

Отдел стандартизации и инноваций (ОСИ) осуществляет один из основных процессов системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» «ПРОЦЕСС ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ».

Отдел сертификации возглавляется начальником отдела. В случае временного отсутствия начальника ОС его замещает специалист отдела по приказу директора. За отделом по сертификации закреплен один из основных процессов системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» «Процесс подтверждения соответствия».

5.3.1.3.3 Отдел материально-технического снабжения (ОМТС) возглавляется начальником отдела, который подчиняется директору. Начальник ОМТС назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора по ФБУ «Ульяновский ЦСМ» и подчиняется непосредственно директору. В случае временного отсутствия начальника отдела его замещает специалист отдела, назначаемый приказом директора.

ОМТС осуществляет обеспечивающие процессы системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ»:

- «Процесс управления закупками»;

- «Процесс управления инфраструктурой (здания, рабочее пространство и связанные с ним средства труда, оборудование для процессов, службы обеспечения – например, транспорт, связь)»,

- «Процесс управления производственной средой».

5.3.1.3.4 Отдел бухгалтерского учета (ОБУ) возглавляется главным бухгалтером, который подчиняется непосредственно директору, назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора.

В случае временного отсутствия главного бухгалтера его замещает заместитель главного бухгалтера.

Отдел бухгалтерского учета осуществляет один из процессов управления «Процесс финансового учета».

5.3.1.3.5 Планово-экономический отдел (ПЭО) возглавляется начальником ПЭО, который подчиняется директору. Начальник ПЭО назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

В случае временного отсутствия начальника ПЭО его замещает экономист.

Планово-экономический отдел осуществляет один из процессов управления «Планирование процессов».

5.3.1.3.6 Специалист по кадрам 2 категории подчиняется непосредственно директору, назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора.

Специалист по кадрам 2 категории осуществляет один из обеспечивающих процессов системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» «Процесс управления персоналом» по закрепленным за ним направлениям. В случае временного отсутствия специалиста по кадрам 2 категории его замещает ведущий юрисконсульт.

5.3.1.3.7 Ведущий юрисконсульт подчиняется непосредственно директору назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора.

Ведущий юрисконсульт осуществляет процессы управления системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ»: «Процесс управления документацией СМК», «Процессы, связанные с потребителями» по закрепленным за ним направлениям.

5.3.1.3.8 Секретарь руководителя подчиняется непосредственно директору, назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора.

Секретарь руководителя осуществляет контроль исполнения документов, рассмотренных директором, и решений, принятых на совещании руководителей подразделений.

5.3.1.3.9 Техническое совещание руководителей возглавляется директором ФБУ «Ульяновский ЦСМ», в состав технического совещания входят руководители структурных подразделений.

5.3.1.10 Метрологическая служба и каждое подразделение (за исключением КС, ЮС и СД) ФБУ «Ульяновский ЦСМ» имеют Положение о подразделении, которое определяет статус, организационную структуру, основные задачи, функции и ответственность подразделения.

Руководители подразделений осуществляют руководство и обеспечивают качество осуществляемых процессов и услуг в соответствии с Положениями о подразделениях (специалисты КС, ЮС и СД - в соответствии с должностными инструкциями) и несут ответственность за доведение до каждого работника Политики в области качества и функционирование в подразделениях СМК, в том числе:

- определяют необходимые ресурсы для осуществления процессов, закрепленных за подразделением (вход процессов), в том числе требования к персоналу;
- ведут учет и актуализируют перечень документации СМК подразделения (раздел 2 РК 01-01);
- устанавливают и согласовывают требования к качеству услуг и работ, осуществляемых работниками подразделения (выход процессов);
- организуют управление документацией и данными о качестве в подразделении;
- организуют разработку и внедрение документированных процедур для управления процессами выполнения работ и предоставления услуг персоналом подразделений;
- осуществляют руководство ведением и поддержанием в рабочем состоянии записей о качестве в соответствии с методиками (раздел 2 РК 01-01);
- организуют учет и рассмотрение претензий (апелляций) к работе подразделения;
- осуществляют управление несоответствующей услугой, работой;
- осуществляют разработку и проведение корректирующих и предупреждающих действий для устранения и предотвращения появления несоответствий при проведении работ и оказании услуг в подразделении, а также по результатам внешних и внутренних проверок СМК и результатам оценки удовлетворенности потребителей.

Приказом по ФБУ «Ульяновский ЦСМ» на руководителей подразделений возлагается ответственность за функционирование СМК в подразделениях, в связи с чем они осуществляют:

- представление предложений по разработке и актуализации Руководства по качеству;
- проведение актуализации закрепленных за ними документов системы менеджмента качества и представление ответственному за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ» предложений по пересмотру и актуализации общих документов;
- осуществление сбора данных о функционировании системы менеджмента качества в подразделении и представление представителю руководства для анализа и корректирующих действий;
- представление в ПЭО и ответственному за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ» предложений для формирования проекта годового «Плана по качеству» (СК 03-03);
- представление ответственному за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ» предложений для составления проекта плана проведения внутренних проверок системы менеджмента качества;
- осуществление корректирующих действий по результатам сертификационной проверки и инспекционного контроля системы менеджмента качества, внутреннего аудита;
- представление ответственному за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ» отчета об устранении замечаний и корректирующих мероприятий (при необходимости) по результатам внутреннего аудита (СК 03-02);
- представление начальнику ПЭО отчета о выполнении Плана по качеству по итогам за квартал (СК 03-03).

Персонал подразделений несет ответственность за качество выполнения работ и услуг в соответствии с должностными инструкциями, оформляемыми по методике СК 03-504, соблюдение обязательств в области качества и требований СМК.

5.3.2 Представитель руководства

5.3.2.1 На директора ФБУ «Ульяновский ЦСМ» возложены функции представителя руководства.

В рамках СМК представитель руководства несет ответственность по разработке, внедрению и управлению СМК и осуществляет:

- связи с потребителями услуг и другими заинтересованными сторонами по вопросам, касающимся системы менеджмента качества;
- утверждение документов системы менеджмента качества;
- руководство разработкой и проведением корректирующих и предупреждающих действий для устранения и предотвращения несоответствий при проведении работ или оказании услуг в ФБУ «Ульяновский ЦСМ», а также по результатам внутренних проверок СМК и результатам оценки удовлетворенности потребителей;
- анализ результативности системы менеджмента качества.

5.3.2.2 Ответственный за систему менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» назначается приказом директора ФБУ «Ульяновский ЦСМ», подчиняется представителю руководства и осуществляет следующие функции:

- руководство планированием и проведением внутренних проверок СМК в подразделениях и представление отчетов по внутренним проверкам, представленных руководителями групп по проверке, на утверждение директору;
- предоставление отчетов руководству ФБУ «Ульяновский ЦСМ» о функционировании СМК с целью анализа и использования для проведения улучшений;
- предоставление необходимой информации комиссии по проведению инспекционного контроля;
- организация внутреннего информирования по вопросам результативности системы менеджмента качества в ФБУ «Ульяновский ЦСМ»;
- представление предложения по актуализации Руководства по качеству и закрепленных (общих) документов системы менеджмента качества;
- ведение и актуализация перечня общих документов СМК и по представлению ответственных за СМК подразделений ФБУ «Ульяновский ЦСМ» актуализация документов СМК (вносит представленные подразделениями изменения в экземпляры документов, находящихся на хранении у ответственного за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ»);
- осуществление сбора данных о функционировании СМК и их представление представителю руководства для анализа и улучшения по результатам внутренних проверок;
- внесение предложения и подготовка проектов годового плана внутреннего аудита СМК подразделений ФБУ «Ульяновский ЦСМ»;
- подготовка проектов программ проведения внутреннего аудита в подразделениях и их предоставление на согласование и утверждение директору;
- оформление проектов отчетов о результатах аудита, где был назначен руководителем группы.

6 ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

6.1.1 В целях определения правильных действий в отношении рисков разработан перечень рисков (Приложение Д).

6.1.2 Рассмотрены следующие виды рисков:

6.1.2.1 Внешние:

- природные
- техногенные
- социальные
- правовые
- экономические (валютные, кредитные, риски внешних инвестиций)

6.1.2.2 Внутренние:

- экономические (риски дебиторской задолженности)
- управленческие (личностные, риски планирования, риски анализа деятельности)
- производственные (риски при проведении работ, оказании услуг)
- финансовые

6.1.3 Перечень рисков ФБУ «Ульяновский ЦСМ» ежегодно анализируется рабочей группой, назначенной приказом директора. В случае выявления новых рисков ФБУ «Ульяновский ЦСМ» действующий перечень актуализируется, каждый новый риск подвергается анализу (Приложение Е), при необходимости разрабатываются мероприятия по управлению рисками.

6.1.4 В ФБУ «Ульяновский ЦСМ» применяют следующие виды управления рисками:

- избегание рисков
- принятие риска для получения возможности
- устранение источника риска
- разделение риска или удержание риска осознанным решением.

6.1.5 Особое внимание уделяется рискам, которые влияют на соответствие работ (услуг). Там, где есть риск, который может повлиять на соответствие работ (услуг), предпринятое действие, как правило, достаточно для устранения риска, т.е. удаление, исключение или изменение вероятности или последствия.

6.1.6 Методика анализа и оценки рисков приведена в Приложении Е.

6.1.7 Оценка результативности управляющих воздействий рисков осуществляется ежегодно рабочей группой. Результаты приведенной оценки включаются в отчет о функционировании и актуализации системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

6.2.1 Реализация Политики в области качества осуществляется посредством достижения целей и задач в сфере деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

6.2.2 Стратегические цели в области качества определены и установлены в Политике в области качества.

Тактические цели в области качества (на год) установлены в Плане по качеству, Плане финансово-хозяйственной деятельности, Плане технического перевооружения и др.

6.2.3 При разработке целей в области качества учитываются результаты идентификации и определения рисков, анализа среды организации анализа ожиданий заинтересованных сторон.

6.3 Планирование изменений

6.3.1 Планирование системы менеджмента качества является процессом системы, осуществляемым руководством с целью разработки и постановки целей в области качества перед организацией на ожидаемый период времени.

6.3.2 Руководство ФБУ «Ульяновский ЦСМ» обеспечивает установление целей в области качества, включая те, которые необходимы для выполнения требований к оказываемым услугам в настоящем Руководстве и в Положениях о подразделениях.

6.3.3 Планирование качества осуществляется посредством разработки и утверждения «Плана по качеству» в соответствии с методикой СК 03-03.

6.3.4 План по качеству формируется на основе:

- целей и задач, определенных Политикой в области качества;
- результатов анализа функционирования отдельных процессов и системы менеджмента качества в целом;
- установленной потребности в улучшении;
- результатов анализа потребностей и ожиданий потребителей услуг, уровня их удовлетворенности;
- результатов сравнения собственных возможностей с достижениями передовых организаций, существующих на рынке аналогичных услуг;
- обоснованной потребности в ресурсах, необходимых для достижения поставленных целей;
- требований, установленных федеральными законами и регламентами, касающимися области деятельности организации;
- предложений руководителей подразделений.

6.3.5 В Плане по качеству отражаются следующие направления:

- определение и приобретение контрольного и испытательного оборудования, прочих ресурсов, необходимых для достижения требуемого качества;
- обеспечение соответствия процессов обслуживания, контроля, а также методик испытаний и применяемой документации;
- актуализация методов управления качеством, средств контроля и испытаний;
- совершенствование методов управления системой менеджмента качества;
- разработка новых процессов (услуг);
- разработка документации системы менеджмента качества;
- совершенствование информационного обеспечения системы менеджмента качества;
- аккредитация (расширение области аккредитации), подтверждение компетентности МС, ОС, ИЭТЛ;
- проведение внутренних проверок системы менеджмента качества;
- идентификация и подготовка данных о качестве;
- объемы и источники финансирования затрат на качество.

6.3.6 При планировании и внедрении изменений обеспечивается сохранение целостности СМК путем анализа существующих документов с целью возможности их использования при проведении преобразований.

При изменении процессов, при необходимости, вносятся соответствующие изменения в документацию СМК, которые сопровождаются, при необходимости, внесением изменений во все взаимосвязанные документы СМК (СК 03-01), чем обеспечивается сохранение целостности СМК.

7 СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

7.1.1.1 Обеспечение деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ» в системе менеджмента качества осуществляется на плановой основе.

Для поддержания в рабочем состоянии СМК, а также постоянного повышения ее результативности ФБУ «Ульяновский ЦСМ» имеет:

- структурную схему управления, обеспечивающую распределение ответственности и полномочий, устанавливающую взаимодействие персонала, руководящего, выполняющего и проверяющего работу, которая влияет на качество;
- квалификационный и прошедший специальную подготовку персонал;
- помещения и необходимые технические средства, производственное оборудование для организации и проведения работ, компьютерную и множительную технику;
- транспорт;
- информацию;
- организационно-методические документы, устанавливающие функции, права, обязанности, ответственность, взаимодействие, финансовую деятельность, а также порядок, правила и процедуры проведения работ;
- экономические и финансовые возможности для обеспечения деятельности;
- условия работы, которые благоприятствуют наилучшему выполнению сотрудниками своих обязанностей и созданию деловых отношений.

7.1.1.2 Основными функциями ресурсного обеспечения системы менеджмента качества являются:

- определение потребностей в ресурсах;
- выделение потребных ресурсов для надежного и эффективного функционирования системы менеджмента качества;
- рациональное использование ресурсов по назначению.

7.1.1.3 Определение потребностей в ресурсах включает решение следующих задач:

- определение требований к качеству ресурсов;
- определение объема необходимых ресурсов;
- определение сроков приобретения (получения) и расходования ресурсов.

7.1.2 Человеческие ресурсы

7.1.2.1 Руководство ФБУ «Ульяновский ЦСМ» проводит кадровую политику, направленную на:

- выполнение работ (услуг) высококвалифицированным персоналом
- создание необходимых условий для повышения и поддержания необходимой квалификации персонала
- обеспечение минимальной текучести кадров
- создание соответствующего морального и материального благополучия работников
- вовлечение персонала в решение вопросов обеспечения качества работ (услуг)
- назначение руководителей подразделений и заместителей директора преимущественно из состава работников ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

7.1.3 Инфраструктура

7.1.3.1 Требования к необходимой для осуществления деятельности инфраструктуре определяются руководителями соответствующих процессов.

7.1.3.2 Инфраструктура процессов системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ» включает:

- производственные помещения;
- мебель и предметы интерьера;
- компьютерную и оргтехнику, локальную компьютерную сеть;
- канцелярские принадлежности, расходные материалы;
- программное обеспечение;
- средства связи;
- транспорт;
- испытательное оборудование*;
- средства измерений, используемые при оказании услуг*;
- условия окружающей рабочей среды, необходимые для предоставления услуг.*

7.1.3.3 Планирование проведения и контроль исполнения мероприятий, связанных с обеспечением системы менеджмента качества инфраструктурой и поддержанием ее в работоспособном состоянии, осуществляется в рамках процесса планирования качества в соответствии с методиками СК 03-950, СК 03-952, СК 03-953.

7.1.3.4 Испытательное оборудование, средства измерений, используемые при оказании услуг, включает в себя оборудование и средства измерений, используемые при проведении работ по поверке средств измерений и испытании продукции.

7.1.3.5 Поверочная база организации включает в себя все необходимые средства измерений, эталоны и испытательное оборудование требуемых классов точности в соответствии с закрепленными областями аккредитации.

7.1.4 Среда для функционирования процессов

7.1.4.1 Руководство ФБУ «Ульяновский ЦСМ» принимает меры для создания производственной среды, необходимой для обеспечения качества в соответствии с установленными требованиями, в том числе для создания безопасных и комфортных условий труда.

7.1.4.2 Производственная среда ФБУ «Ульяновский ЦСМ» представляет собой комбинацию организационно-мотивационных и физических условий, направленных на вовлечение каждого работника организации в процесс непрерывного улучшения качества и позволяет максимально использовать его опыт, навыки и потенциал.

7.1.4.3 Обеспечение необходимых условий базируется на следующих основных принципах:

- осуществление подбора сотрудников по принципу их возможности удовлетворять точно определенным требованиям для данного вида работ;
- постоянное обучение персонала основам менеджмента качества;
- обучение персонала концепциям постоянного улучшения работы;

* Испытательное оборудование и средства измерений, используемые при оказании услуг, рассматриваются в СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ» и как оборудование для производственных процессов, без которого оказание услуг становится невозможным.

- наделение всех сотрудников, являющихся руководителями процессов ответственностью и правами, соответствующими выполняемой работе;
- выявление реальной заинтересованности работников в результатах своей работы и учет предложений, внесенных ими;
- создание оптимальных социально-эргonomических условий труда;
- заработная плата и вознаграждение за достижение высоких результатов в области качества;
- плановое продвижение по службе;
- социальная помощь и льготы;
- размещение и организация рабочего пространства для процессов и работников;
- создание системы защиты труда персонала, в т.ч. создание оптимальных условий рабочего пространства (отопление, влажность, освещенность, вентиляция, санитарные условия).

7.1.4.4 Изучение предложений персонала по совершенствованию и анализ удовлетворенности работников условиями, организацией и результатами своего труда – важная задача руководства ФБУ «Ульяновский ЦСМ», которая решается посредством проведения общих собраний трудового коллектива (в т.ч. по обсуждению коллективного договора), совещаний, проводимых руководителями подразделений и директором ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений

7.1.5.1 Необходимые измерения, их точность, соответствующие средства измерений и испытательное оборудование, применяемые при испытаниях продукции, поверке (калибровке) и испытаниях СИ, аттестации испытательного оборудования, установлены в соответствующей нормативной документации на методы испытаний продукции, в нормативных документах по поверке и испытаниям СИ и аттестации испытательного оборудования.

В ФБУ «Ульяновский ЦСМ» проводятся мероприятия, позволяющие обеспечивать бесперебойное функционирование и требуемую точность используемых эталонов, средств измерений, испытательного и вспомогательного оборудования.

При установке (монтаже) эталонов, вспомогательного и испытательного оборудования, средств измерений в подразделениях учитываются условия их работы, установленные в технической документации, а также определяется персонал, который будет осуществлять эксплуатацию и техническое обслуживание.

Помещения для проведения работ по поверке (калибровке) СИ, измерений и испытаний соответствуют требованиям, установленным в документации, в том числе обеспечиваются требуемые параметры окружающей среды и принимаются адекватные меры в случае их выхода за допустимые пределы.

К эксплуатации допускаются только эталоны, средства измерений, прошедшие поверку (калибровку), аттестацию в установленном порядке.

7.1.5.2 Все эталоны, средства измерений и оборудование подвергаются техническому обслуживанию в соответствии с эксплуатационной документацией, а также по мере необходимости. Порядок проведения технического обслуживания и поверки (аттестации) эталонов, средств измерений, испытательного и вспомогательного оборудования установлен в СК 03-1400.

7.1.6 Знания организации

7.1.6.1 ФБУ «Ульяновский ЦСМ» накапливает и распространяет опыт работников, составляющий знания организации.

7.1.6.2 Накопление и распространение знаний осуществляется путем:

- участия работников в конференциях, семинарах и др. мероприятиях
- обучения и повышения квалификации работников в аккредитованных в установленном порядке учебных организациях
- стажировок новых работников под руководством опытных наставников
- общения между работниками в процессе выполнения работы (оказания услуг)

7.2 Компетентность

7.2.1 Персонал подразделений подбирается в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом.

7.2.2 Ответственность за координацию работ по определению потребностей в подготовке и подборе кадров в ФБУ «Ульяновский ЦСМ», организацию обучения, за подготовку планов и регистрацию результатов обучения, контроля квалификации и аттестации персонала несет специалист по кадрам 2 категории в соответствии с методикой СК 03-505.

7.2.3 Ответственность за определение потребностей в подготовке персонала подразделений, своевременное направление подчиненных работников на обучение или переподготовку, обеспечение необходимых условий для проведения контрольных проверок квалификации и аттестации подчиненных работников, повышающих квалификацию, несут руководители структурных подразделений.

7.2.4 Подбор специалистов, отвечающих требованиям организации, последовательно решается в ходе следующих этапов:

- анализ потребностей в кадрах – основывается на рассмотрении требований руководителей заинтересованных подразделений к образованию, квалификации, опыту работы, личностным характеристикам и т.д. кандидата на конкретную должность;
- определение должностных обязанностей – осуществляется посредством создания (разработки) персональной должностной инструкции (в соответствии с методикой СК 03-504) на каждого работника, определяющей его основные функции, обязанности, полномочия, ответственность, личностные качества, условия найма;
- определение источников поступления кандидатов – включает детальный анализ методов проведения рекламы имеющихся вакантных мест (должностей), способов использования консультантов (организаций, средств массовой информации) по найму и отбору кадров;
- отбор кадров – в ходе этапа для определения степени профессиональной пригодности человека к конкретной должности в соответствии с нормативными требованиями используется анкетирование, тестирование и собеседование с соискателем, а также получение рекомендательных писем и предложений;
- адаптация – процесс, помогающий новым работникам органично вписаться в конкретный трудовой коллектив и организацию в целом.

7.2.4.1 Подготовка и повышение квалификации, поддержание в рабочем состоянии записей об образовании, подготовке, навыках и опыте персонала производится в соответствии с методикой СК 03-505.

7.2.4.2 Оценку эффективности мероприятий по проведению обучения осуществляет руководитель подразделения. В случае недостаточности или неэффективности проведенных мероприятий по подготовке работника руководителем оформляется служебная записка на имя директора, и осуществляются корректирующие мероприятия.

7.2.4.3 Соответствующие записи об образовании, подготовке, навыках и опыте сотрудников ФБУ «Ульяновский ЦСМ» ведутся специалистом по кадрам 2 категории в личной карточке работника (СК 03-502).

7.3 Осведомленность

7.3.1 Принимаемые в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» работники знакомятся с Коллективным договором, Правилами внутреннего трудового распорядка, с должностной инструкцией, о чем имеется запись в трудовом договоре работника. Кроме того, в установленном порядке работник знакомится с Политикой в области качества, Положением о защите и обработке персональных данных, Кодексом деловой этики ФБУ «Ульяновский ЦСМ», а также проходит обучение и инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. Результаты инструктажа фиксируются в установленном порядке.

7.3.2 Осведомленность персонала о важности и актуальности его деятельности в области улучшения качества выполняемых работ и предоставляемых услуг, а так же о результатах такой деятельности обеспечивается методами внутреннего информирования.

7.3.3 Понимание задач, которые предстоит выполнять работникам, и того, как эти задачи способствуют реализации Политики в области качества, выполнению договорных обязательств ФБУ «Ульяновский ЦСМ» и требований потребителей (заказчиков), является одним из аспектов морального стимулирования.

7.3.4 Персонал информирован о необходимости качественного выполнения заданий и о влиянии некачественных результатов работ (услуг) на репутацию и престиж ФБУ «Ульяновский ЦСМ», его финансовую стабильность и экономическое благополучие каждого работника.

Меры стимулирования труда изложены в Коллективном договоре.

7.4 Обмен информацией

7.4.1 В ФБУ «Ульяновский ЦСМ» организованы обмены информацией посредством между разными уровнями и подразделениями организации по вопросам, связанным с процессами системы менеджмента качества и их результативностью. Обеспечение такой информацией помогает при улучшении деятельности организации и непосредственно вовлекает ее работников в достижение целей в области качества.

7.4.2 Обмен информацией предполагает различные потоки информации:

«сверху вниз» – от директора к руководителям подразделений и персоналу;

«снизу вверх» - от работников организации через руководителей подразделений к директору.

7.4.3 Обмен информацией осуществляется, в том числе на техническом совещании ФБУ «Ульяновский ЦСМ» и включает в себя:

- доведение информации оперативного характера между подразделениями по всем производственным вопросам, в том числе по вопросам СМК по локальной сети (электронной почте) или на бумажных носителях;
- доведение директором информации о достигнутых результатах в области менеджмента качества (по результатам анализа системы менеджмента качества со стороны руководства) до руководителей подразделений на оперативных и технических совещаниях;
- доклад начальника ПЭО о ходе выполнения «Плана по качеству» на технических совещаниях у директора ФБУ «Ульяновский ЦСМ»;
- доклады руководителей подразделений о функционировании системы менеджмента качества (по результатам анализа данных) на техническом совещании у директора ФБУ «Ульяновский ЦСМ»;
- доведение информации о результатах в области менеджмента качества, полученной на техническом совещании руководителями подразделений на собраниях подразделений или в процессе работы;
- поступление информации от работников подразделений руководителям подразделений о результативности системы менеджмента качества (оценка существующих методик, оценка качества и своевременности проведения закупок, взаимодействие с другими подразделениями и т.д.) на собраниях подразделений или в процессе работы;
- поступление информации от работников подразделений руководителям подразделений об отзывах потребителей (заказчиков) на проводимые работы, оказываемые услуги;
- доклады директора о результативности системы менеджмента качества, о признании за достижения в работе на общих собраниях ФБУ «Ульяновский ЦСМ», посвященных праздничным датам, принятию коллективного договора, итогам за год;
- информирование персонала о новых поступлениях в фонд НД и изменений к НД;
- информирование персонала об изменениях в документации СМК путем внесения изменений во все экземпляры документации.

7.4.4 Конфиденциальность информации обеспечивается доступом к документам и записям персонала подразделений в части его касающейся. Доступ работникам других подразделений допускается с разрешения руководителей подразделений или ответственных лиц.

Внутренние документы являются собственностью ФБУ «Ульяновский ЦСМ». Передача их посторонним лицам и другим организациям осуществляется только с разрешения директора ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

7.5.1.1 Требования к процессам СМК, процедуры их осуществления, а также достигнутые результаты (свидетельства) документированы.

Документация СМК обеспечивает единое понимание и реализацию Политики в области качества, упорядочивает организацию и осуществление процессов.

7.5.1.2 Документация системы менеджмента качества включает следующие уровни документов:

- 1) высший уровень – Политика в области качества;
- 2) первый уровень – Руководство по качеству;
- 3) второй уровень – документированные процедуры системы менеджмента качества, методики;
- 4) третий уровень – Положения о подразделениях;
- 5) четвертый уровень – стандартизированные формы записей о качестве;
- 6) пятый уровень – должностные инструкции;
- 7) шестой уровень – законы, подзаконные акты, национальные и международные стандарты, регламенты, правила и нормы, организационно-распорядительная документация (распоряжения, приказы и т.д.).

7.5.1.3 Практическая реализация процессов системы менеджмента качества осуществляется персоналом ФБУ «Ульяновский ЦСМ» по документированным процедурам, методикам, инструкциям, содержащим детальное описание действий и процедур.

7.5.1.4 Отдельным уровнем документации выделены стандартизированные формы учетно-регистрационных документов.

Стандартизация форм документов, правил их заполнения обеспечивает сопоставимость результатов деятельности по различным временным периодам, позволяет снизить затраты на управление и обеспечение качества, делает более доступной обработку и использование данных о качестве в целях постоянного улучшения системы.

7.5.1.5 Документация и данные о качестве могут быть оформлены и представлены на различных носителях (бумажные, электронные, комбинированные) при условии их доступности для использования, управления и необходимой обработки.

7.5.2 Создание и актуализация

7.5.2.1 Внутренняя документация разрабатывается, анализируется, согласовывается, утверждается и выпускается в установленном порядке уполномоченным персоналом подразделений, который несет ответственность за ее соответствие требованиям НД и своевременную актуализацию.

7.5.2.2 Документы разрабатываются в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, стандартов и документов СМК.

7.5.2.3 Порядок разработки, оформления, согласования, утверждения, регистрации, введения в действие, проверки и актуализации документов СМК изложен в СК 03-01.

7.5.2.4 Порядок разработки Положений о подразделениях и должностных инструкций изложен в СК 03-06 и СК 03-504 соответственно.

7.5.3 Управление документированной информацией

7.5.3.1 Управлению подвергаются все виды документации, содержание которой регламентирует осуществление процессов, влияющих на результативность СМК, качество

выполняемых работ и оказываемых услуг или отражает результаты деятельности в области качества.

7.5.3.2 Управлением охватывается документация, разработанная как внешними организациями, так и внутренняя, в т.ч.:

- фонд международной и национальной (межгосударственной) нормативной документации, составляющий нормативную базу организации;
- внутренняя нормативная и организационно-распорядительная документация СМК;
- инженерно-строительная, техническая, проектная, эксплуатационная и программная документация, нарушение требований которой влияет на качество выполняемых работ, предоставляемых услуг;
- планово-учетная, отчетная и регистрационная документация, отражающая содержание планов и результатов деятельности организации в области качества.

7.5.3.3 Управлению подвергаются подлинники и копии документов независимо от вида носителя (бумажный, электронный).

7.5.3.4 Актуальность действующей нормативной и организационно-распорядительной документации постоянно поддерживается ответственными работниками подразделений (отделов, служб), назначенными приказом директора по ФБУ «Ульяновский ЦСМ». Ответственные за СМК в подразделениях вносят необходимые изменения и изымают утратившие силу документы из всех мест рассылки, с тем, чтобы предотвратить их непреднамеренное использование.

7.5.3.5 Хранение документации, в том числе информации на магнитных носителях, осуществляется с целью защиты, порчи или повреждения, способами, обеспечивающими их оперативный поиск и доступ.

7.5.3.6 Обеспечение, управление и хранение фонда национальных (межгосударственных) и международных НД и других внешних документов осуществляет отдел стандартизации и инноваций (ОСИ).

ОСИ обеспечивает:

- наличие фонда документации, необходимого и достаточного для проведения работ, оказания услуг в области стандартизации, обеспечения единства измерений, испытаний (измерений), сертификации, оценки соответствия;
- актуализацию фонда нормативных документов;
- доступность фонда НД для персонала ФБУ «Ульяновский ЦСМ» и своевременное информирование его о новых поступлениях в фонд НД, а также посредством локальной компьютерной сети ФБУ «Ульяновский ЦСМ» или служебных записок.

Работы по обеспечению, управлению, актуализации и хранению фонда внешней НД осуществляются в соответствии с методикой СК 03-721.

7.5.3.7 Обеспечение, управление нормативных правовых актов осуществляет ведущий юрисконсульта в соответствии с СК 03-410.

7.5.3.8 Внутренняя документация СМК управляется в установленном порядке персоналом ФБУ «Ульяновский ЦСМ», который несет ответственность за:

- проверку документов на адекватность до их выпуска;
- анализ и актуализацию по мере необходимости и переиздание документов;
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;

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

Организация управления внутренней документацией СМК осуществляется в соответствии с методиками: СК 03-01, СК 03-03, СК 03-06, СК 03-504, СК 03-604.

7.5.3.9 Управление Руководством по качеству

7.5.3.9.1 Руководство по качеству ФБУ «Ульяновский ЦСМ» – основополагающий документ, являющийся справочником по системе менеджмента качества, включающий ее описание, в том числе процессы, их взаимодействие и структуру используемой документации.

7.5.3.9.2 Руководство по качеству утверждается директором ФБУ «Ульяновский ЦСМ» и действует до выпуска новой редакции Руководства, утвержденного в установленном порядке.

7.5.3.9.3 Руководство по качеству включает как сами документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества, так и ссылки на них.

7.5.3.9.4 В Руководстве описываются действующие в организации процессы менеджмента качества и их взаимосвязи, определяются необходимые ресурсы, лица, ответственные за разработку, реализацию и совершенствование применяемых процедур планирования, контроля, управления, обеспечения и улучшения качества услуг, приводятся справочные материалы, необходимые для персонала и пользователей системы менеджмента качества.

7.5.3.9.5 Структура настоящего Руководства соответствует применимым к специфике деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ» положениям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

7.5.3.9.6 За разработку, рассылку и внесение изменений в настоящее Руководство отвечает ответственный за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

7.5.3.9.7 Изменения в Руководство утверждаются директором и вносятся разработчиком во все экземпляры Руководства с отметкой в «Листе регистрации изменений».

При изменении в колонтитулах соответствующих листов всех экземпляров Руководства указывается номер изменения и дата его введения.

7.5.3.9.8 Все экземпляры Руководства, зарегистрированы и выдаются под роспись согласно разделу 12 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ.

7.5.3.9.9 Руководство по качеству имеет сквозную нумерацию листов.

7.5.3.9.10 Периодическая проверка Руководства производится в ходе внутренних проверок системы качества путем анализа действующей редакции Руководства для подтверждения его пригодности и (или) необходимости проведения изменений в соответствии с СК 03-01.

7.5.3.9.11 Решение о необходимости изменения Руководства принимает директор.

7.5.3.9.12 За изъятие предыдущего издания отвечает ответственный за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

7.5.3.9.13 Руководители подразделений и служб обеспечивают индивидуальное ознакомление с содержанием Руководства по качеству или его соответствующих разделов персонала подразделений под роспись в листе ознакомления, хранящемся в подразделении.

7.5.3.10 Управление записями

7.5.3.10.1 Для подтверждения соответствия установленным требованиям и эффективности действия СМК поддерживаются в рабочем состоянии и хранятся в установленном порядке:

- договоры, заявки на проведение работ (оказание услуг), акты об оказании услуг;
- регистрационные документы (журналы, протоколы, акты, отчеты и т.д.) и данные о результатах испытаний продукции, условий производственной среды;
- регистрационные документы и данные о результатах поверки средств измерений (журналы, протоколы, акты, отчеты и т.д.) ;
- учетно-регистрационная документация по сертификации систем качества (заявки, отчеты, программы, журналы учета и т.д.);
- документы и данные по сертификации систем качества (комплекты дел, копии выданных сертификатов, реестры и т.д.);
- документация по техническому обслуживанию эталонов, оборудования и СИ;
- данные о персонале подразделений, в том числе по повышению квалификации, подготовке и аттестации персонала;
- регистрационные документы и данные о проведении внутренних проверок системы менеджмента качества и проверок внешними организациями;
- регистрационные документы и данные по оказанию информационно-технических услуг;
- регистрационные документы и данные по оформлению и учету выданных каталожных листов на продукцию;
- зарегистрированные данные о несоответствующих услугах и устранении несоответствий;
- данные об оценке удовлетворенности потребителей услуг ФБУ «Ульяновский ЦСМ»;
- прочие виды учетно-регистрационной документации и данных, используемых для анализа эффективности СМК, при планировании улучшений и составлении отчетов высшему руководству.

7.5.3.10.2 Данные могут фиксироваться и храниться как на бумажных, так и на электронных носителях. Данные должны быть четкими и храниться в условиях, обеспечивающих их сохранность, восстанавливаемость и доступность.

Виды и место хранения данных о качестве устанавливаются руководителями соответствующих подразделений.

7.5.3.10.3 Порядок поддержания записей о качестве в рабочем состоянии осуществляется в соответствии с СК 03-12.

8 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

8.1.1 Планирование и управление деятельностью ФБУ «Ульяновский ЦСМ» по выполнению работ, оказанию услуг потребителям (заказчикам), производится путем разработки, оформления и утверждения Плана по качеству и планов работ подразделений.

8.1.2 При составлении Плана по качеству и планировании процессов системы менеджмента качества решаются следующие основные задачи:

- **Определение вида процесса:**

- анализ требований внутренних и/или внешних потребителей;
- определение ключевой деятельности в процессе, которая существенно влияет на работу (услугу);
- анализ требований нормативных документов и законодательной базы;
- установление целей;
- определение входа и выхода процесса;
- планирование характеристик процесса, измерение и контроль которых будет обеспечивать качество услуги.

- **Анализ предпосылок:**

- результатов маркетинга и исследования конъюнктуры рынка;
- результатов бенчмаркинга (сравнения планируемого процесса с процессом признанного лидера или конкурента);
- мероприятий плана по качеству;
- результатов внутренних проверок;
- результатов оценки удовлетворенности потребителей и т.д.;

- **Определение необходимых ресурсов и условий осуществления процесса:**

- необходимой документации и правовой базы;
- необходимых средств на подготовку специалистов;
- помещений, оборудования и материалов;
- производственной среды;
- методов контроля и мониторинга, в т.ч. точек измерения процесса.

- **Выбор и установление методов реализации этапов процесса:**

- определение основных этапов процесса с использованием циклического подхода к рассмотрению процессов Деминга-Шухарта (планируй-выполни-проверяй-улучшай);
- определение критических точек процедур.

- **Определение ответственного персонала:**

- назначение руководителя (владельца) процесса;
- определение исполнителей, их полномочий и взаимодействия на всех этапах цикла процесса, с учетом образования, компетенции, опыта и навыков.

- **Определение времени (периода):**

- определение конкретного времени начала и окончания работ на всех этапах цикла;
- определение времени начала и окончания процесса в целом.

- Определение места осуществления каждого из этапов процесса (служба, отдел и т.д.).

8.1.3 Согласование, утверждение, контроль выполнения Плана по качеству и его управление проводится в соответствии с СК 03-03.

8.1.4 Реализация мероприятий Плана по качеству осуществляется путем внесения мероприятия в план конкретного подразделения, с назначением конкретных сроков и исполнителя, контролем исполнения мероприятий со стороны руководителя процесса.

8.1.5 Планирование и управление основных, обеспечивающих процессов, а также процессов управления изложены в соответствующих документах СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

8.2 Требования к продукции и услугам

8.2.1 Связь с потребителями

8.2.1.1 В ФБУ «Ульяновский ЦСМ» осуществляются соответствующие действия по поддержанию связи с потребителем (заказчиком).

8.2.1.2 Связь с потребителями услуг включает в себя:

- предоставление описания характеристик выполняемой работы, оказываемой услуги, в том числе области ее деятельности, доступности и времени на ее выполнение;
- указание стоимости будущей работы (услуги);
- объяснение взаимосвязей между работой (услугой), ее предоставлением и стоимостью;
- объяснение потребителям влияния возможных проблем и то, как они будут решены в случае возникновения;
- обеспечение осведомленности потребителей о вкладе, который они могут внести в качество работы (услуги);
- предоставление разнообразных, надежных и легкодоступных средств коммуникации для общения;
- определение возможного несоответствия между предложенной работой (услугой) и реальными требованиями (ожиданиями) потребителя;
- регистрацию требований потребителя;
- оперативное воздействие на процесс выполнения работы, оказания услуги в случае возникновения замечаний и несоответствий в ходе выполнения работ, оказания услуг (обратной связи от потребителей посредством анкетирования и рассмотрения жалоб в соответствии с СК 03-13).

8.2.1.3 Ответственность за обеспечение необходимыми ресурсами организации эффективного взаимодействия персонала с потребителями услуг несет руководитель соответствующего процесса.

8.2.2 Определение требований к продукции и услугам

8.2.2.1 Законодательные требования и регламенты, применяемые к процессам выполнения работ, оказания услуг, установлены соответствующими порядками, положениями, методиками, нормативными документами, относящимися к конкретным работам, услугам и использованы при документировании процессов.

8.2.2.2 Неукоснительное выполнение законодательных требований и требований регламентирующей нормативной документации обуславливают надежность работ, услуг ФБУ «Ульяновский ЦСМ» и гарантирует правомерность и обоснованность выдаваемых, свидетельств о поверке, аттестатов, заключений, протоколов и т.д.

8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам

8.2.3.1 С целью определения требований потребителей к работам (услугам) ФБУ «Ульяновский ЦСМ», а также с целью изучения перспективных направлений развития деятельности в технического регулирования и метрологии, специалистами организации проводятся исследования, включающие в себя:

- изучение потребностей организаций, потенциальных потребителей услуг (ожидаемый уровень и надежность услуги и т.п.);
- изучение необходимости освоения дополнительных услуг;
- анализ законодательства и соответствующей нормативной документации по исследуемым вопросам;

- консультации со всеми заинтересованными функциональными подразделениями организации с целью подтверждения их способности удовлетворять требования к качеству услуги;
- анализ возможностей развития ФБУ «Ульяновский ЦСМ» в выбранных направлениях деятельности.

8.2.3.2 Ответственность за организацию проведения исследований возложена на руководителей ФБУ «Ульяновский ЦСМ» по направлениям деятельности.

8.2.3.3 До принятия заявки и, в случае необходимости, оформления соответствующего договора на оказание услуг все требования потребителя, касающиеся приобретаемой услуги, тщательно анализируются специалистами с целью:

- достижения согласованности между требованиями (ожиданиями) заказчика и планируемыми показателями качества выполняемых работ и (или) предоставляемых услуг;
- обеспечения необходимых технических, организационных и людских ресурсов для наиболее полного удовлетворения требований (ожиданий) потребителя.

8.2.3.4 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам, представляет собой деятельность, осуществляемую персоналом организации с целью рассмотрения заявок и договоров с тем, чтобы убедиться, что их положения соответствуют установленному порядку, правилам и требованиям действующего законодательства и нормативной документации, избавлены от двусмысленности и могут быть выполнены в установленные сроки.

8.2.3.5 Процедуры анализа требований (заявок) потребителей по конкретным видам деятельности, способы его регистрации регламентированы порядками предоставления соответствующих работ (услуг), которые документированы в документах СМК (раздел 2 РК 01-01).

8.2.4 Изменение требований к продукции и услугам

8.2.4.1 Изменение договора (контракта) возможно по соглашению сторон, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

8.2.4.2 При необходимости внесения изменений в подписанный договор (контракт) оформляется дополнительное соглашение, перед подписанием которого проводится анализ, описанный в п.8.2.3 настоящего Руководства.

8.3 Проектирование и разработка услуг

8.3.1 Проектирование и разработка услуг в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» осуществляются в целях расширения перечня оказываемых услуг (выполняемых работ).

8.3.2 Планирование, проектирование и разработка

8.3.2.1 При определении этапов и средств управления проектированием и разработкой услуги учитываются:

- требования к предоставляемой услуге на основе мониторинга рынка соответствующих услуг и ожиданий заказчиков
- характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке
- требуемые этапы процесса, включая требования к проведению соответствующих местам верификации и анализа результатов на этапах проектирования и разработки
- внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки
- необходимость в управлении взаимодействиями между лицами, участвующими в процессе проектирования и разработки
- документированная информация, необходимая для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

8.3.3.1 Проектирование и разработка услуги осуществляется по решению директора по представлению заместителей директора, оформленному приказом (распоряжением).

8.3.3.2 По решению директора создается рабочая группа.

8.3.3.3 Ответственным за координацию деятельности по проектированию и разработке является назначенное директором лицо.

8.3.3.4 Входные данные для проектирования и разработки включают в себя:

- функциональные и эксплуатационные требования
- информацию, знания и опыт, полученные из предыдущей деятельности по проектированию и разработке
- законодательно установленные требования
- нормативные документы, которые ФБУ «Ульяновский ЦСМ» обязан применять
- возможные последствия неудачи, связанные с характером работ (услуг).

8.3.3.5 Входные данные определяются целями проектирования и разработки. В случае возникновения противоречий между входными данными, полученными из разных источников, их разрешает рабочая группа с привлечением, при необходимости, профильных специалистов.

8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой

8.3.4.1 Применяемые средства управления проектированием и разработкой обеспечивают достижение запланированных результатов путем проведения анализа результативности и верификации на определенных этапах проектирования и разработки.

При необходимости предпринимаются действия по выявленным проблемам в ходе анализа или верификации.

В состав участников такого анализа включаются представители подразделений, имеющих отношение к анализируемому этапу проектирования и разработки.

Записи результатов анализа поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с СК 03-12.

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

8.3.5.1 Результаты проектирования и разработки представляются в виде документированной информации, определяющей:

- общие данные по процессу, в т.ч. владельца процесса, цель процесса, начало и окончание процесса
- человеческие ресурсы
- описание процесса
- управление рисками
- взаимодействие процесса с другими процессами СМК
- ответственность и полномочия владельца процесса
- критерии результативности процесса
- записи процесса
- управление несоответствующей продукцией (действия в случае выявления несоответствий)

8.3.6 Изменение проектирования и разработки

8.3.6.1 Изменения, сделанные во время или после проектирования и разработки, регистрируются и анализируются в той степени, которая необходима для исключения негативного влияния на соответствие требованиям

8.3.6.2 Изменения анализируются с целью оценки их влияния на конечный результат, составные части или уже выполненную работу, верифицируются и, при их одобрении должностным лицом, ответственным за координацию деятельности, учитываются при проектировании новой услуги.

8.3.6.3 Документированная информация по изменениям, результатам анализа, санкционированию изменений, действиям, предпринятым для предотвращения неблагоприятного влияния изменений, регистрируются и сохраняются.

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

8.4.1 Общие положения

8.4.1.1 Предметом закупок в ФБУ «Ульяновский ЦСМ», к которым применяются требования настоящего раздела, являются:

- услуги внештатных экспертов (специалистов), привлекаемых для выполнения работ из других организаций на условиях субподряда;
- услуги испытательных метрологических лабораторий по проведению испытаний средств измерений на условиях субподряда;
- приобретаемые эталоны, поверочные установки, средства измерений, аттестованные стандартные образцы и испытательное оборудование;
- услуги по поверке эталонной и измерительной базы ФБУ «Ульяновский ЦСМ»;
- необходимая оргтехника и программное обеспечение;
- материалы, необходимые для обеспечения основных процессов в подразделениях (химические реактивы, расходные материалы, нормативная документация и т.д.).

8.4.1.2 Ответственность за выбор поставщиков, регистрацию выбора поставщиков и результаты взаимодействия с поставщиками определенных услуг, непосредственно участвующими в выполнении работ и предоставлении услуг потребителям (аккредитованные испытательные лаборатории, научно-исследовательские организации, метрологические службы, сервисные организации по обслуживанию оргтехники, консультанты, эксперты и т.д.) несут руководители соответствующих процессов.

8.4.2 Тип и степень управления

8.4.2.1 Процесс закупки материальных ценностей, а также проверка их на соответствие установленным требованиям, осуществляются в соответствии с методикой СК 03-950.

8.4.2.2 Возможности поставщиков определяются до заключения с ними договора (контракта) на основе конкурсов (аукционов) или анализа ранее выполненных поставщиками работ (услуг), поставок и оценки их персоналом ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

8.4.3 Информация, предоставляемая внешними поставщиками

8.4.3.1 Документация к договору (контракту) на закупку содержит требования к закупаемой продукции или услуге (работе), включая при необходимости:

- наименование, тип, марку, класс точности, разряд или другую точную идентификацию;
- технические данные и характеристики, сопроводительную и эксплуатационную документацию, паспорта и т.д.;
- требования к подготовке, упаковке и отправке образцов СИ, продукции или других изделий, необходимых для проведения поверки и испытаний;
- документы, подтверждающие аккредитацию в установленном порядке ИЛ, квалификацию специалистов в соответствующих областях, сертификаты на утверждение типа СИ, сертификаты соответствия, свидетельства о поверке, сертификаты о калибровке, аттестаты, документы, подтверждающие сертификацию системы менеджмента качества поставщика.

8.4.4 Верификация закупленной продукции и услуг

8.4.4.1 Для обеспечения соответствия закупленной продукции установленным требованиям к закупкам проводится ее проверка.

Проверка (входной контроль) приобретенных эталонов, оборудования и СИ осуществляется персоналом подразделений, имеющим необходимую квалификацию.

8.4.4.2 Входной контроль включает:

- проверку комплектности;
- проверку наличия эксплуатационной документации;
- проверку наличия необходимой сопроводительной документации, подтверждающей качество закупленной продукции;
- осмотр внешнего вида;
- проверку функционирования.

8.4.4.3 Проверка закупленных химикатов, расходных материалов и т.д. осуществляется в подразделениях по состоянию поставки и наличию документов, подтверждающих их качество.

8.4.4.4 Необходимость оценки возможностей поставщика и контроля хода испытаний, услуг (работ) по месту нахождения поставщика оговаривается в документах на закупку, при этом оговариваются требования конфиденциальности, касающиеся работ (услуг), выполняемых поставщиком.

8.5 Производство продукции и предоставление услуг

8.5.1 Управление процессами предоставления услуг

8.5.1.1 Управление процессами оказания услуг в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» направлено на устранение выявленных и предупреждение потенциальных несоответствий результатов работ и услуг ожиданиям потребителей (заказчиков), общества в целом, положениям, правилам и требованиям, установленным в действующем законодательстве, в нормативной документации по стандартизации, метрологии и сертификации СК, в документах системы менеджмента качества.

8.5.1.2 Приемлемый уровень качества работ (услуг) для общества, заказчиков и потребителей обеспечивается созданием и поддержанием управляемых (контролируемых) условий реализации процессов поверки и калибровки средств измерений, предоставления информационных услуг, услуг по оценке и подтверждению соответствия.

8.5.1.3 Управляемые условия реализации процессов в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» обеспечиваются:

- наличием документированных процедур (методик) выполнения работ, предоставления услуг;
- соответствием документированных методик установленным требованиям действующего законодательства и нормативной документации;
- соответствием документированных методик установленным требованиям потребителей услуг;
- полным и точным исполнением требований документированных методик каждым работником;
- использованием соответствующего оборудования, оснащения, оргтехники и условий рабочей среды;
- систематическим контролем и регулировкой параметров и характеристик выполняемых работ, предоставляемых услуг;
- рациональной организацией рабочих мест и процессов обслуживания исполнителей, оборудования, оснащения, поверочных эталонов и устранением всех препятствий для оперативного, полного и точного исполнения утвержденных документированных процессов и процедур.

8.5.1.4 Управлению также подвергаются все обеспечивающие процессы и процессы управления, влияющие на качество выполняемых работ, предоставляемых услуг.

8.5.1.5 При управлении такими процессами применяются методики, положения, порядки выполнения работ, предоставления услуг, разработанные в организации, а также методики, содержащиеся в действующей нормативной документации.

8.5.1.6 Управление процессом обеспечения единства средств измерений осуществляется в соответствии с РК 01-1001, РК 01-1003, РК 01-1010, РК 01-1011, СК 03-1400, СК 03-1402, СК 03-1403, СК 03-1406, СК 03-1407, СК 03-1408, СК 03-1412, СК 03-1414, СК 03-1240, СК 03-1418, СК 03-1419, СК 03-1420, СК 03-1421, СК 03-1422, СК 03-155 и действующими метрологическими нормами.

8.5.1.7 Управление процессом информационного обеспечения осуществляется в соответствии с СК 03-721, СК 03-723, СК 03-725, СК 03-726, СК 03-727 и действующими нормативными документами.

8.5.1.8 Управление процессом экспертизы технической документации осуществляется в соответствии с СК 03-1415, СК 03-1416 и действующими нормативными документами.

8.5.1.9 Управление процессом подтверждения соответствия осуществляется в соответствии с РК 01-831, СК 03-836, СК 03-837 и действующей нормативной документацией.

8.5.1.10 Управление процессом испытаний осуществляется в соответствии с РК 01-1702 и действующими нормативными документами.

8.5.1.11 Ответственность за общее управление качеством услуг на уровне организации несут руководители соответствующих направлений деятельности.

8.5.1.12 Ответственность за соблюдение документированных процедур при проведении конкретных работ, обеспечение соответствия оказываемых услуг установленным требованиям несут руководители соответствующих процессов.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

8.5.2.1 В организации предусмотрена сквозная идентификация выполнения работ и оказания услуг, что обеспечивает возможность прослеживаемости формирования их качества, оценки обоснованности действий персонала, начиная от приема заявок или договоров до передачи или сдачи услуги (работы) потребителю (заказчику).

8.5.2.2 Идентификация и прослеживаемость результатов выполнения работ, оказания услуг достигается путем:

- документального оформления и идентификации документации, применяемой в системе менеджмента качества;
- регистрацией сроков, состава и исполнителей работ (услуг) по каждому договору (заявке);
- системой дифференцированного, по каждому договору (заявке), учета и хранения документации, отражающей результаты выполнения работ (услуг).

8.5.2.3 Каждый работник несет ответственность за сохранность идентификационных сведений и сопроводительной документации по всем процессам.

8.5.2.4 Ответственность за общую организацию деятельности по обеспечению прослеживаемости результатов деятельности несут руководители подразделений по направлениям деятельности.

8.5.3 Собственность потребителей (заказчиков)

8.5.3.1 К собственности потребителей (заказчиков), предоставляемой в ходе оказания услуг и подлежащей управлению со стороны ФБУ «Ульяновский ЦСМ», относятся:

- средства измерений заказчиков, предоставляемые в ФБУ «Ульяновский ЦСМ», для поверки, ремонта, калибровки;
- документы и информация (в любом виде), предоставляемая потребителем в ходе оказания услуги, имеющая интеллектуальную ценность, носящая конфиденциальный характер или представляющая коммерческую тайну.

8.5.3.2 Основной задачей управления собственностью потребителя (заказчика), с которой организация приходит в соприкосновение в процессе оказания услуги, является обеспечение ее защиты от поломки, утраты, хищения, непреднамеренного использования, разглашения и т.д.

8.5.3.3 Случаи утраты, повреждения или признания непригодности для использования собственности потребителя регистрируются, и потребитель об этом извещается.

8.5.3.4 Управление средствами измерений, поступающими от потребителей и документами, представляемыми в МС, осуществляется в соответствии с руководством по качеству (РК 01-1001) и действующими методиками МС (раздел 2 РК 01-01).

8.5.3.5 Управление документами, представляемыми потребителями подразделения осуществляется в соответствии с действующими документами СМК в соответствующих подразделениях (раздел 2 РК 01-01).

8.5.3.6 Главной целью деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ», в отношении сохранения соответствия предоставляемой услуги является сохранение ее на всех стадиях жизненного цикла:

- документов (свидетельств, аттестатов, актов, протоколов, и т.п.), являющихся результатом проведения работ (оказания услуг) и предоставляемых в дальнейшем потребителю (в т.ч. внутреннему);
- средств измерений, предоставляемых для поверки (калибровки) и в дальнейшем передаваемых потребителю (в т.ч. внутреннему).

8.5.3.7 Порядок идентификации, погрузочно-разгрузочных работ, упаковки, защиты и хранения результатов выполняемых работ (предоставляемых услуг) на всех стадиях жизненного цикла определен в соответствующих процедурах выполнения этих работ (услуг) (раздел 2 РК 01-01).

8.5.4 Сохранение

8.5.4.1 В рамках системы менеджмента качества принимаются меры, позволяющие обеспечить сохранность характеристик образцов продукции (оборудования), СИ и ИО, поступивших на поверку (калибровку), аттестацию, сертификацию и испытания при погрузочно-разгрузочных работах, поверке (калибровке), аттестации, сертификации и испытаниях, хранении, упаковке, консервации, выдаче или доставке заказчику.

8.5.4.2 При проведении погрузочно-разгрузочных и транспортных работ используются специально оборудованные транспортные средства, вспомогательное оборудование и подъемно-транспортные механизмы.

8.5.4.3 К погрузочно-разгрузочным и транспортным работам с образцами продукции, СИ и ИО допускается персонал, прошедший специальный инструктаж и (при необходимости) аттестацию на право проведения подобных работ.

8.5.4.4 После проведения поверки и аттестации СИ и ИО (где это предусмотрено) подвергаются опломбированию или опечатыванию с целью исключения несанкционированной регулировки, которая могла бы сделать недействительной ранее осуществленную поверку или аттестацию.

8.5.4.5 Образцы продукции (оборудования), СИ и ИО размещаются в отдельных, специально отведенных местах, исключающих их порчу, подмену, повреждение и обеспечивающих их сохранность до выдачи или доставки заказчикам.

8.5.4.6 Доступ посторонних лиц в помещения для хранения и испытаний (поверки, калибровки, аттестации) запрещается.

8.5.4.7 При нарушении условий хранения образцов продукции (оборудования), СИ и ИО персоналом лабораторий, предусматриваются меры воздействия в установленном законодательством России порядке.

8.5.4.8 Порядок обращения с образцами продукции (оборудования), СИ и ИО и ответственность персонала устанавливается действующими нормативными правовыми актами, нормативными актами Росстандарта, документами системы менеджмента качества.

8.5.5 Деятельность после поставки

Проводимые в соответствии с Уставом работы (оказываемые услуги) не предусматривают деятельность после поставки.

8.5.6 Управление изменениями

8.5.6.1 Изменения в процессы оказания услуг вносятся в случае изменений законодательных и иных нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

8.5.6.2 При необходимости в соответствии с установленным порядком закупаются необходимые средства измерений, оборудование и материалы.

8.5.6.3 Изменения в процессах отражаются в соответствующих документах СМК.

8.5.6.4 Изменения в документы СМК вносятся в установленном порядке в соответствии с СК 03-01.

8.6 Выпуск продукции и услуг

8.6.1 В ФБУ «Ульяновский ЦСМ» осуществляются мониторинг и измерение (где это необходимо) продукции (услуг).

8.6.2 Мониторинг и измерение продукции (услуг) проводится с целью верификации соблюдения требований к продукции (услугам).

8.6.3 Применительно к деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ» под продукцией понимаются результаты проведения процессов (промежуточные и/или итоговые документы, а также возвращаемая, где это требуется, собственность потребителя, прошедшая поверку, аттестацию, испытания, подтверждение соответствия, экспертизу и т.п.), в том числе:

- при проведении работ по обеспечению единства измерений – свидетельства о поверке, аттестаты, извещения о непригодности, сертификаты о калибровке и т.д. в соответствии с действующими НД Росстандарта и законодательными и иными нормативными правовыми актами, а также СИ и ИО, прошедшие поверку (аттестацию, сертификацию);
- при исследованиях продукции – отчеты с необходимыми приложениями, предусмотренные контрактом, и образцы оборудования, прошедшие испытания;
- при экспертизе и согласовании нормативной и технической документации – экспертные заключения и согласованная НД;
- при подтверждении соответствия продукции и услуг – сертификаты соответствия, декларации о соответствии и их заверенные копии, акты инспекционных проверок (проверок состояния производства), информационные письма и другие документы, выдаваемые заказчику (потребителю) и/или заинтересованным организациям.

8.6.4 Мониторинг осуществляется в виде оценивания (контроля) соответствия промежуточных и итоговых документов требованиям НД, договоров(контрактов).

8.6.5 Контроль и верификация осуществляются:

- исполнителями;
- руководителями подразделений;
- заместителями директора;
- директором (где это необходимо).

8.6.6 Основные виды мониторинга и измерения, используемые в ФБУ «Ульяновский ЦСМ», включают:

- входной контроль поступающих материалов и оборудования (СК 03-950);
- контроль процесса его руководителем (на соответствие требований методик СМК, действующих в подразделениях (раздел 2 РК 01-01);
- проведение круговых сличений результатов поверки (СК 03-1407);
- оценка удовлетворенности потребителя (в том числе внутреннего) качеством работы (услуги) путем опроса или иным способом (анкеты по СК 03-13);
- внутренние проверки СМК (СК 03-02).

8.6.7 Работа (услуга) не является выполненной, пока удовлетворительно не выполнены и не приняты (утверждены, зарегистрированы и т.д.) все ее регламентированные этапы.

8.6.8 Контроль основных параметров и характеристик качества работ и услуг в ходе их выполнения, а также их окончательный контроль и регистрацию их результатов осуществляют руководители соответствующих процессов.

8.6.9 Контроль качества работы подразделений осуществляют руководители ФБУ «Ульяновский ЦСМ» по направлениям деятельности.

8.6.10 Анализ результатов мониторинга и измерения позволяет измерить достижение требований к конкретному процессу или услуге, определить возможности для повышения их качества, а также результативность и эффективность предоставленной услуги.

8.6.11 Полученные в результате мониторинга и измерения данные используются при анализе руководством ФБУ «Ульяновский ЦСМ» результативности системы менеджмента качества (СК 03-16, СК 03-317) и являются основой для разработки корректирующих или предупреждающих действий (СК 03-14).

8.6.12 С целью создания условий для повышения уровня принимаемых технических и управленческих решений в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» применяются статистические методы.

8.6.13 Ответственность за общее руководство, координацию работ по определению потребности, за развитие применения статистических методов несет директор.

8.6.14 Ответственность за организацию проведения работ по непосредственному использованию статистических методов при решении конкретных задач несут руководители процессов, непосредственно использующие в работе статистические методы.

8.6.15 Статистические методы применяются в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» при проведении обработки результатов измерений и испытаний продукции, поверки и калибровки средств измерений в соответствии с указаниями действующей нормативной документации.

8.6.16 Для решения задач, связанных с применением статистических методов, привлекается персонал, прошедший базовую подготовку в области применения статистических методов, способный определять обоснованность выбора и анализировать результаты статистических методов в целях оценки, контроля, управления и обеспечения качества.

8.6.17 Выбор статистических методов для целей анализа данных о несоответствиях, результативности и эффективности системы менеджмента качества осуществляют непосредственные исполнители, исходя из целей и наличия данных для анализа.

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

8.7.1 В ФБУ «Ульяновский ЦСМ» осуществляется мониторинг и измерение (где это целесообразно или необходимо) как целевых так и обеспечивающих процессов.

Целью мониторинга и измерений является подтверждение способности процесса достигать запланированных результатов (обеспечивать выполнение требований НД, договоров (контрактов)).

Применительно к деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ» мониторинг процессов осуществляется в виде оценивания (контроля и анализа):

- правильности хода выполнения процесса (выполнения требований НД и договора (контракта), а также условий проведения процесса, где это необходимо);
- соблюдения сроков выполнения и объемов (запланированных мероприятий), установленных в планах, договорах (контрактах) и НД;
- результатов выполнения процессов, в т.ч. записей.

Мониторинг осуществляется:

- исполнителями;
- руководителями подразделений;
- заместителями директора;
- комиссиями при проведении внутреннего аудита;
- директором.

В ФБУ «Ульяновский ЦСМ» при осуществлении процессов, где это необходимо, проводятся измерения факторов, влияющих на них, в соответствии с требованиями НД и/или договорами

(контрактами), что является необходимым условием достижения запланированного (требуемого) результата.

Средства и методы измерения соответствуют установленным требованиям. Измерения проводятся персоналом, имеющим соответствующую квалификацию.

8.7.2 При проведении работ по обеспечению единства измерений мониторинг хода выполнения процесса осуществляется руководителем подразделения и заместителем директора по метрологии с использованием базы данных АИС «Метрконтроль»). Кроме того, при проведении работ по обеспечению единства измерений измеряются параметры внешней среды и другие факторы, влияющие на качество проведения поверки (калибровки) СИ, аттестации ИО (РК 011001, РК 01-1010, РК 01-1003).

8.7.3 При проведении исследований продукции проводится мониторинг процесса, измеряются параметры внешней среды и процесса испытаний, предусмотренные в программе испытаний.

8.7.4 При проведении экспертизы и согласования нормативной и технической документации мониторинг процесса осуществляется с использованием баз нормативной и законодательной документации (СК 03-721, СК 03-410).

8.7.5 При проведении работ по подтверждению соответствия мониторинг хода выполнения процесса осуществляется с использованием соответствующих автоматизированных информационных систем и баз данных, позволяющих на рабочих местах отдела сертификации (органа по сертификации) в соответствии с установленным уровнем допуска реализовывать функции оформления, контроля, хранения, передачи информации, получения статистики и отчетов по ОС.

8.7.6 При проведении обеспечивающих процессов мониторинг осуществляется руководителем соответствующего подразделения. По результатам деятельности составляются отчеты (справки) для представления руководству ФБУ «Ульяновский ЦСМ» или в сторонние организации.

8.7.7 В случае обнаружения отклонений (предпосылок к отклонениям) принимаются меры по их устранению в соответствии с СК 03-14.

8.7.8 Несоответствующей продукцией (услугой) является несоответствующий установленным требованиям результат проведения процесса, осуществляемого подразделением или несколькими подразделениями, или ФБУ «Ульяновский ЦСМ» в целом.

8.7.9 Выявление несоответствия и своевременное его устранение путем проведения корректирующих мероприятий (СК 03-14) является необходимым условием эффективного функционирования системы менеджмента качества.

8.7.10 Управление несоответствующей продукцией осуществляется с целью обеспечения предотвращения её непреднамеренного (ошибочного) дальнейшего использования или передачи (поставки) заказчику (потребителю) как внешнему, так и внутреннему.

8.7.11 Несоответствующей продукцией применительно к деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ» являются выход значимых рисков за допустимые пределы, нарушения установленного порядка выполнения процесса или его отдельных аспектов, неправильно оформленные, содержащие ошибки свидетельства о поверке, сертификаты о калибровке, протоколы поверки (испытаний, аттестации), извещения о непригодности.

8.7.12 Выполняемая работа или оказываемая услуга, не отвечающая установленным требованиям, подлежит корректировке с последующим анализом результативности проведенных мероприятий.

8.7.13 В случае обнаружения несоответствия услуги после ее предоставления принимаются действия, адекватные последствиям несоответствия.

8.7.14 Ответственность за идентификацию и регистрацию несоответствий предоставляемых услуг несут руководители процессов, в которых выявлены несоответствия, а в случаях, когда несоответствие выявлено внешними организациями, ответственность за его идентификацию и регистрацию несет директор.

8.7.15 Ответственность за организацию и проведение анализа причин несоответствия предоставляемой услуги, разработку и реализацию мер по его устранению и предупреждению повторного появления несут руководители процессов, в которых выявлено несоответствие.

8.7.16 Порядок управления несоответствующей услугой осуществляется в соответствии с методикой СК 03-13 и процедурами, определяющими порядок выполнения работ, оказания услуг.

9 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

9.1.1.1 С целью демонстрации соответствия выполняемых работ, оказываемых услуг установленным требованиям, обеспечения соответствия системы менеджмента качества, постоянного повышения результативности системы менеджмента качества в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» планируются и применяются следующие процессы:

- процессы, связанные с потребителями (оценка удовлетворенности потребителей по данным анкет в соответствии с методикой СК 03-13 приложения Б, В);
- процесс внутреннего аудита (проверки) (СК 03-02);
- постоянный контроль и измерение процессов, работ и услуг (по методикам действующим в подразделениях проводят их руководители, перечень методик представлен в разделе 2 РК 01-01);
- процесс управления несоответствующей услугой (продукцией) (СК 03-13)
- процесс постоянного улучшения СМК (сбор и анализ данных о функционировании системы менеджмента качества в соответствии с СК 03-317, СК 03-16);
- процесс разработки и внедрения корректирующих и предупреждающих действий (СК 03-14);

9.1.1.2 Результаты анализа данных, полученных в ходе деятельности по улучшению своей деятельности, служат одним из входов для анализа со стороны руководства с целью обеспечения информации по улучшению деятельности организации.

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

9.1.2.1 Для сбора информации о восприятии потребителями соответствия организации требованиям потребителей, как одного из способов измерения работы системы менеджмента качества в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» применяются следующие методы:

- устные опросы и консультации с потребителями в ходе и по окончании выполнения работы или оказания услуги;
- регистрация жалоб и предложений потребителей (СК 03-13);
- анализ заполненных заказчиками анкет (СК 03-13)
- сообщения в различных средствах информации, изучение отраслей промышленности и экономики;
- получение информации от потребителей через сайт сети Интернет.

9.1.3 Анализ и оценка

9.1.3.1 Определение, сбор и анализ данных в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» (СК03-317, СК 03-16) осуществляется с целью демонстрации пригодности и результативности системы менеджмента качества, а также определения, в какой области можно осуществлять постоянное повышение результативности системы менеджмента качества.

Источниками получения информации для анализа являются:

- результаты опросов, анализа отзывов потребителей;
- результаты внутренних проверок;
- результаты мониторинга, контроля процессов и измерения качества услуг;
- сведения о выполнении корректирующих и предупреждающих действий и их эффективности;

- результаты запланированных мероприятий в области качества и совершенствования процессов;
- результаты анализа поставщиков;
- достижения признанных лидеров в аналогичной области деятельности
- и другие информационные данные согласно приложениям Б, В к СК 03-13.

9.1.3.2 Периодический сбор информации, ее анализ осуществляются в рамках соответствующих процедур ответственным персоналом (СК 03-317 и СК 03-16, СК 03-02). В документированных процедурах, описывающих процессы установлены критерии результативности процессов и периодичность их оценки.

9.2 Внутренний аудит

9.2.1 Внутренний аудит проводится с целью установления того, что система менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

- соответствует установленным требованиям;
- внедрена результативно и поддерживается в рабочем состоянии;
- правильно понимается персоналом организации;
- направлена на предупреждение, а не на выявление проблем;
- функционирует надежно и результативно.

Через запланированные интервалы проводятся внутренние проверки системы менеджмента качества (СК 03-02).

9.2.2 Основными задачами внутренних проверок являются:

- контроль выполнения требований, правил и процедур, регламентированных нормативными правовыми актами РФ, национальными, межгосударственными, международными стандартами, директивными документами Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
- проверка и оценка полноты и точности фактического выполнения персоналом процедур, описанных в документации системы менеджмента качества;
- проверка эффективности корректирующих мер по результатам предыдущих внутренних и внешних проверок;
- определение направлений дальнейшего совершенствования деятельности и развития системы менеджмента качества.

9.2.3 Программа внутренних проверок составляется с учетом важности проверяемых процессов и подразделений, а также результатов предыдущих проверок.

9.2.4 Члены комиссии, осуществляющие проверку, не несут ответственность за результаты деятельности проверяемого процесса или подразделения.

9.2.5 Результаты внутренних проверок оформляются в установленном порядке (СК 03-02).

9.2.6 По результатам внутренних проверок руководители процессов (подразделений), в которых выявлены несоответствия, проводят корректирующие и (или) предупреждающие мероприятия, устраняющие или нейтрализующие действительные или потенциальные причины несоответствий, а также организуют их реализацию в установленные сроки.

9.2.7 Результаты внутренних проверок доводятся до сведения руководства для анализа.

9.2.8 Порядок организации, проведения, регистрации результатов внутренних проверок, распределение ответственности и полномочий определены в методике СК 03-02.

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

9.3.1.1 Руководство ФБУ «Ульяновский ЦСМ» через запланированные интервалы времени техническом совещании руководителей анализирует систему менеджмента качества с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности. Анализ включает оценку возможностей улучшения и потребности в изменениях в СМК, в том числе в политике и целях в области качества.

При проведении анализа учитываются результаты оценки выполнения целей и задач Политики в области качества, результаты внутренних, внешних проверок качества.

9.3.1.2 Основой для проведения анализа со стороны руководства являются отчеты руководителей подразделений, содержащие анализ достигнутых результатов, выводы и предложения, результаты внутренних и внешних проверок, отчет начальника ПЭО и главного бухгалтера о результатах оценки результативности функционирования системы качества (СК 03-317), отчет начальника ПЭО о ходе выполнения Плана по качеству.

9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства

9.3.2.1 Входные данные для анализа со стороны руководства включают:

- результаты аудитов (проверок);
- обратную связь от потребителей;
- функционирование процессов и соответствие услуг;
- статус предупреждающих и корректирующих действий;
- последующие действия, вытекающие из предыдущего анализа со стороны руководства;
- изменения, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;
- рекомендации по улучшению

9.3.2.2 Результаты анализа со стороны руководства документируются в форме протокола и могут содержать:

- оценку уровня выполнения Политики в области качества за анализируемый период;
- оценку соответствия организационной структуры;
- оценку достигнутого уровня качества работ, услуг, применяемых процессов и процедур;
- информацию, основанную на обратной связи от потребителей;
- оценку результативности улучшений, произведенных за отчетный период;
- предложения по корректировке Политики в области качества, совершенствованию структуры, процессов системы менеджмента качества, путям достижения улучшения качества выполняемых работ и предоставляемых услуг, обеспечению ресурсами.

9.3.2.3 Ответственность за планирование, организацию и контроль проведения анализа со стороны руководства несет директор.

9.3.2.4 Ответственность за оформление и хранение документов по результатам анализа несет начальник ПЭО.

9.3.2.5 Определенные в ходе анализа со стороны руководства меры корректирующего и предупреждающего характера и прочие улучшения системы менеджмента качества должны включаться в План по качеству, оперативные планы по процессам, выполняемым подразделениями.

9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства

Выходными данными по результатам анализа со стороны руководства является План по качеству (СК 03-03), устанавливающий цели в области качества на очередной год, а также возможные организационно-распорядительные документы, касающиеся результативности СМК, ее процессов и выделения ресурсов или иные решения, оформленные в виде, определяемом руководством, которые доводятся до всех руководителей и работников.

10 УЛУЧШЕНИЯ

10.1 Общие положения

10.1.1 Улучшение системы менеджмента качества и её процессов осуществляется путем проведения корректирующих действий и действий, основанных на результатах анализа рисков.

10.1.2 Исходными данными для проведения улучшений являются результаты:

- анализа среды организации;
- понимания потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- внутренних и внешних проверок;
- анализа данных;
- анализа со стороны руководства;
- мониторинга удовлетворенности потребителей.

10.2 Несоответствующие и корректирующие действия

10.2.1 Управление несоответствиями

10.2.1.1 Несоответствием является не отвечающий установленным требованиям результат проведения процесса, осуществляемого подразделением или несколькими подразделениями, или организацией в целом.

10.2.1.2 Управление несоответствиями (несоответствующей продукцией) осуществляется с целью обеспечения предотвращения её непреднамеренного (ошибочного) дальнейшего использования или передачи (поставки) потребителю (заказчику) как внешнему, так и внутреннему.

10.2.1.3 Управление несоответствующими результатами процессов изложено в пункте 8.7 настоящего руководства.

10.2.1.4 Порядок управления несоответствиями, в т.ч. несоответствующей продукцией изложен в СК 03-13.

10.2.2 Корректирующие действия

10.2.2.1 ФБУ «Ульяновский ЦСМ» обеспечивает использование корректирующих действий как средство улучшения с целью предотвращения причин возникновения выявленных несоответствий в процессах или услугах.

10.2.2.2 Корректирующие действия организуются и проводятся при выявлении несоответствий или другой нежелательной ситуации (далее – несоответствий) в деятельности, как отдельного подразделения, так и ФБУ «Ульяновский ЦСМ» в целом.

10.2.2.3 Ответственность за общее руководство, разработку и поддержание в рабочем состоянии процедур применения корректирующих действий несет ответственный за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ», за своевременное, полное выполнение корректирующих действий – непосредственные исполнители (руководители подразделений).

10.2.2.4 Источниками информации для рассмотрения корректирующих действий могут быть:

- жалобы потребителей;
- отчеты о несоответствиях;
- отчеты о внутренних проверках;
- отчеты о внешних проверках;
- выходные данные анализа со стороны руководства;
- выходные данные анализа информации;
- выходные данные измерений удовлетворенности;
- соответствующие записи о системе менеджмента качества;
- измерения процессов и другие в соответствии с методикой СК 03-14.

10.2.2.5 Корректирующие действия состоят из двух основных этапов: первый – незамедлительное позитивное действие, направленное на оперативное удовлетворение потребностей потребителя; второй – оценка причины несоответствия для определения необходимого корректирующего действия и его осуществление.

10.2.2.6 Разработка и реализация корректирующих действий осуществляется в следующей последовательности:

- анализ последствий допущенного несоответствия;

- выявление и анализ причин выявленного несоответствия;
- разработка мероприятий по устранению причин выявленного несоответствия с учетом их масштаба и степени воздействия;
- определение объема необходимых ресурсов;
- утверждение и реализация корректирующего действия с одновременным внесением необходимых изменений в документацию системы менеджмента качества;
- контроль полноты и точности исполнения корректирующего действия;
- анализ результативности предпринятого корректирующего действия;
- документальное оформление результатов контроля исполнения и анализа эффективности корректирующего действия.

10.2.2.7 Порядок корректирующих действий изложен в СК 03-14.

10.3 Постоянное улучшение

10.3.1 ФБУ «Ульяновский ЦСМ» постоянно улучшает пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества на основе анализа и оценки среды организации, хода выполнения и результативности процессов, изучения удовлетворенности потребителя, других заинтересованных сторон и результатов анализа со стороны руководства путем:

- постоянного повышения квалификации работников;
- постоянного обновления парка средств измерений, испытательного и вспомогательного оборудования;
- оптимизации хода выполнения работ/оказания услуг;
- своевременной актуализации документов системы менеджмента качества.

11 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕДУРАМ ИЗМЕНЕНИЙ

Основанием для внесения изменений в настоящее Руководство по качеству являются изменения в действующей национальной (межгосударственной) и/или международной документации на системы менеджмента качества, меры корректирующего и предупреждающего действия, разрабатываемые и реализуемые в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» на систематической основе.

Общий порядок разработки, ввода в действие и внесение изменений в настоящее Руководство регламентирован СК 03-01.

12 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ

Ответственным за хранение контрольного экземпляра настоящего Руководства является ответственный за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

Учетные копии Руководства рассылаются:

- директору ФБУ «Ульяновский ЦСМ»;
- заместителю директора по метрологии (для МС, ИЭТЛ);
- ОСИ (для подразделений и служб ООКЛ, ЮС, СД, КС, ОБУ, ПЭО, ОМТС, ОС, ОСИ).

Разработчик
Заместитель директора по инновационной
деятельности, ответственный
за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

М.В.Гончарук

СОГЛАСОВАНО:
Заместитель директора по метрологии

Д.В.Злотов

Начальник ПЭО

Л.В.Тарасова

Гл. бухгалтер

М.В.Дубовик

Процессы системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

№ пп/	Наименование процесса	Цель процесса	Документы СМК	Руководитель (владелец) процесса
1	2	3	4	5
ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕССЫ				
1	Процесс обеспечения единства измерений			
1.1	Поверка средств измерения	Обеспечение поверки средств измерений при выпуске их из производства и ремонта, при импорте и эксплуатации, в том числе по установленному государственному заданию Росстандартом	РК РК 01-1001 СК 03-1400	Зам. директора по метрологии
1.2	Проведение исследований метрологического обеспечения хозяйственной деятельности по их заказам, включая оценку состояния измерений в испытательных и калибровочных лабораториях	Обеспечение контроля за использованием и эксплуатацией СИ в соответствии с требованиями действующих нормативных документов	СК 03-1414 и СК 03-155	Зам. директора по метрологии
1.3	Утверждение типа стандартных образцов (или) типа средств измерений, а также технических систем и устройств с измерительными функциями	Обеспечение испытаний средств измерений в целях утверждения их типа, а также технических систем и устройств с измерительными функциями	РК СК 03-1402	Зам. директора по метрологии
1.4	Осуществление аттестации поверителей аккредитованных на право поверки СИ юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	Обеспечение аттестации поверителей аккредитованных на право поверки СИ юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	РК СК 03-1414	Зам. директора по метрологии
1.5	Осуществление калибровки средств измерений	Обеспечение калибровки средств измерений	РК 01-1003	Зам. директора по метрологии

1.6	Разработка методик поверки и калибровки средств измерений, методик аттестации испытательного оборудования и методик (методов) измерений	Обеспечение разработки методик поверки и калибровки средств измерений, методик аттестации испытательного оборудования и методик выполнения измерений	СК 03-1416	Зам. директора по метрологии
1.7	Аттестация испытательного оборудования	Обеспечение услуг в проведении первичной и периодической аттестации испытательного оборудования	СК 03-1403	Зам. директора по метрологии
1.8	Осуществление сбора информации о количестве средств измерений, поверенных аккредитованными метрологическими службами юридических лиц в Ульяновской области	Учет за средствами измерений, поверенными аккредитованными метрологическими службами юридических лиц в Ульяновской области	СК 03-1414	Зам. директора по метрологии
1.9	Ремонт, наладка, юстировка, регулировка и техническое обслуживание средств измерений (включая эталоны, испытательное оборудование и изделия медицинской техники), а также ремонт и техническое обслуживание приборов и узлов учета	Обеспечение работоспособности средств измерений	СК 03-1240	Зам. директора по метрологии
1.10	Участие в изготовлении эталонов и стандартных образцов	Обеспечение условий работы при проведении поверки СИ	СК 03-1402	Зам. директора по метрологии
2	Процесс информационного обеспечения			
2.1	Формирование и ведение фонда нормативных документов по стандартизации, обеспечению единства измерений, испытаниям (измерениям), подтверждению соответствия (сертификации), оценки соответствия аккредитации	Управление фондом нормативных документов по стандартизации, обеспечению единства измерений, испытаниям (измерениям), подтверждению соответствия (сертификации)	СК 03-721	Зам. директора по инновационной деятельности
2.2	Осуществление учетной регистрации каталожных листов на товарную продукцию, изготавливаемую юридическими и	Регистрация каталожных листов на товарную продукцию и формирование банка данных о ее потребительских	СК 03-726	Зам. директора по инновационной деятельности

	физическими лицами в Ульяновской области и формирование банка данных о потребительских свойствах указанной продукции	свойствах.		
2.3	Взаимодействие с другими организациями Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в целях получения информации о потребительских свойствах продукции из банков данных, созданных в этих организациях по результатам регистрации каталожных листов на товарную продукцию	Получение информации о потребительских свойствах продукции из банков данных, созданных в этих организациях по результатам регистрации каталожных листов на товарную продукцию	СК 03-726	Зам.директора по инновационной деятельности
2.4	Оказание информационные услуг в области технического регулирования и метрологии	Доведение информации по вопросам технического регулирования и метрологии до населения области	СК 03-723	Зам.директора по инновационной деятельности
2.5	Оказание консультационно-методических услуг по разработке проектов стандартов организаций, технических условий на продукцию	Осуществление услуг по разработке стандартов организаций, технических условий на продукцию	СК 03-726	Зам.директора по инновационной деятельности
3	Процесс экспертизы технической документации			
3.1	Проведение аттестации методик (методов) измерений, относящихся к сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, в соответствии с областью аккредитации	Обеспечение аттестации методик (методов) измерений, относящихся к сфере государственного регулирования обеспечения единства измерений, в соответствии с областью аккредитации	СК 03-1416	Зам. директора по метрологии
3.2	Проведение обязательной метрологической экспертизы стандартов, проектной, конструкторской, технологической документации и других объектов в порядке и в случае предусмотренных законодательством	Обеспечение проведения обязательной метрологической экспертизы стандартов, проектной, конструкторской, технологической документации и других объектов в	СК 03-1415	Зам. директора по метрологии

	РФ, а также по заявкам юридических лиц	порядке и в случае предусмотренных законодательством РФ, а также по заявкам юридических лиц		
4	Процесс подтверждения соответствия			
4.1	Подтверждение соответствия систем менеджмента	Сертификация систем менеджмента качества предприятий и организаций в целях улучшения качества выпускаемой продукции и оказываемых услуг.	РК 01-831 СК 03-836	Зам.директора по инновационной деятельности
4.2	Подтверждение соответствия продукции (работы по регистрации деклараций о соответствии продукции требованиям технических регламентов Евразийского экономического союза в соответствии с областью аккредитации)	Подтверждение соответствия продукции установленным требованиям	РК 01-831 СК 03-837	Зам.директора по инновационной деятельности
5	Процесс испытаний			
5.1	Испытание и измерение электрооборудования и электроустановок напряжением до и выше 1000 В, электрические испытания электрозащитных средств	Проведение испытаний на воздействие электрического напряжения, тока или поля в соответствии с установленными требованиями	РК 01-1702	Зам. директора по метрологии
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ				
4	Процесс управления персоналом	Планирование, организация, мотивация и контроль деятельности персонала	СК 03-03 СК 03-317	Директор
5	Процесс управления закупками	Обеспечение соответствия закупленной продукции установленным требованиям к закупкам	СК 03-950	Начальник ОМТС
6	Процесс управления инфраструктурой	Определение, обеспечение и поддержание в рабочем состоянии инфраструктуры	СК 03-952 СК 03-953	Начальник ОМТС
7	Процесс управления производственной средой	Создание и поддержание соответствующей производственной	РК 01-01	Директор

		среды			
8	Процесс постоянного улучшения системы менеджмента качества	Постоянное повышение результативности системы менеджмента качества	РК 01-01 СК 03-317	Директор	
9	Процесс оперативного управления, в том числе:				
9.1	Планирование процессов	Определение и планирование процессов	СК 03-03	Начальник ПЭО	
9.2	Процесс финансового учета	Обеспечение учета и контроля за финансовыми ресурсами, необходимыми для поддержания результативной и эффективной системы менеджмента качества	СК 03-204 СК 03-205 СК 03-206 СК 03-207 СК 03-208 СК 03-209	Главный бухгалтер	
9.3	Процесс управления документацией СМК	Поддержание в рабочем состоянии документации СМК	РК 01-01 СК 03-01	Ответственный за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ»	
9.4	Процесс управления записями	Поддержание в рабочем состоянии свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования СМК	СК 03-12	Руководители (владельцы) соответствующих процессов	
9.5	Процесс оказания юридических услуг в области технического регулирования и метрологии	Обеспечение деятельности в области технического регулирования и метрологии в соответствии с законодательными актами	СК 03-410 СК 03-412	Ведущий юрист-консульт	
10	Процессы, связанные с потребителями	Определение и анализ потребностей потребителей	РК 01-01	Директор	
11	Процесс внутреннего аудита	Установление того, что СМК соответствует запланированным требованиям ГОСТ Р	СК 03-02	Представитель руководства	

		ИСО 9001 и требованиям, разработанным ФБУ «Ульяновский ЦСМ», а также что СМК результативно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии			
12	Процесс разработки и внедрения корректирующих и предупреждающих действий	Устранение причин (в т.ч. потенциальных) несоответствий для предупреждения их повторного возникновения и появления	СК 03-14	Представитель руководства	
13	Процесс управления несоответствующей услугой (продукцией)	Идентификация и управление несоответствующей услугой с целью предотвращения ее непреднамеренного использования	СК 03-13	Руководители (владелец) соответствующих процессов	

ПОЛИТИКА ФБУ «УЛЬЯНОВСКИЙ ЦСМ» В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

ФБУ «Ульяновский ЦСМ» осуществляет полномочия Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сферах технического регулирования и обеспечения единства измерений в Ульяновской области:

а) достижение высокого качества работ, обеспечивающих защиту прав потребителей на получение достоверной информации о потребительских свойствах и безопасности продукции и защиту прав и законных интересов граждан, установленного правопорядка и экономики Российской Федерации от отрицательных последствий недостоверных результатов измерений;

б) обеспечение в стране и за рубежом высокой репутации ФБУ «Ульяновский ЦСМ», достижение его конкурентоспособности среди организаций, занимающихся аналогичной деятельностью, а также его финансовой стабильности и экономического благополучия его сотрудников;

в) завоевание и сохранение полного доверия своих заказчиков, путем обеспечения выполнения работ и услуг в соответствии с основными задачами согласно Устава ФБУ «Ульяновский ЦСМ» на высоком организационном и техническом уровне, повышение их результативности и конкурентоспособности.

Стратегические цели

- Выполнение функций государственного регионального центра метрологии, связанных с организацией и проведением работ по обеспечению единства измерений;
- выполнение законодательно определенных и иных, закрепленных в уставе ФБУ «Ульяновский ЦСМ» платных работ и услуг юридическим и физическим лицам в области технического регулирования, стандартизации, обеспечения единства измерений, испытаний (измерений), оценки компетентности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в сфере технического регулирования, сертификации систем качества;
- оказание услуг, отвечающих требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям действующей нормативной документации, повышение удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы менеджмента качества;
- оказание информационных услуг в области технического регулирования, стандартизации, метрологии, сертификации, оценки компетентности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в сфере технического регулирования и обеспечения единства измерений, качества и безопасности продукции (товаров, работ, услуг) юридическим и физическим лицам.

Основные принципы Политики в области качества

- Постоянное удовлетворение требований заказчика с точки зрения профессиональных стандартов и этики.

- Личное участие руководства в определении и выполнении политики в области качества и отказ от принятия решений и действий, противоречащих этой политике.
- Каждый работник должен быть компетентным специалистом в своей работе, иметь четко определенные функции, обязанности и полномочия, понимать важность выполнения законодательных и обязательных требований при выполнении своей работы.
- Процессный подход при обеспечении и управлении качеством услуг, с ориентацией на выявление, понимание взаимосвязанных процессов и постоянное повышение результативности системы менеджмента качества, с принятием решений основанных на фактах.
- Защита интересов ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

Для достижения целей Политики ФБУ «Ульяновский ЦСМ» обязуется:

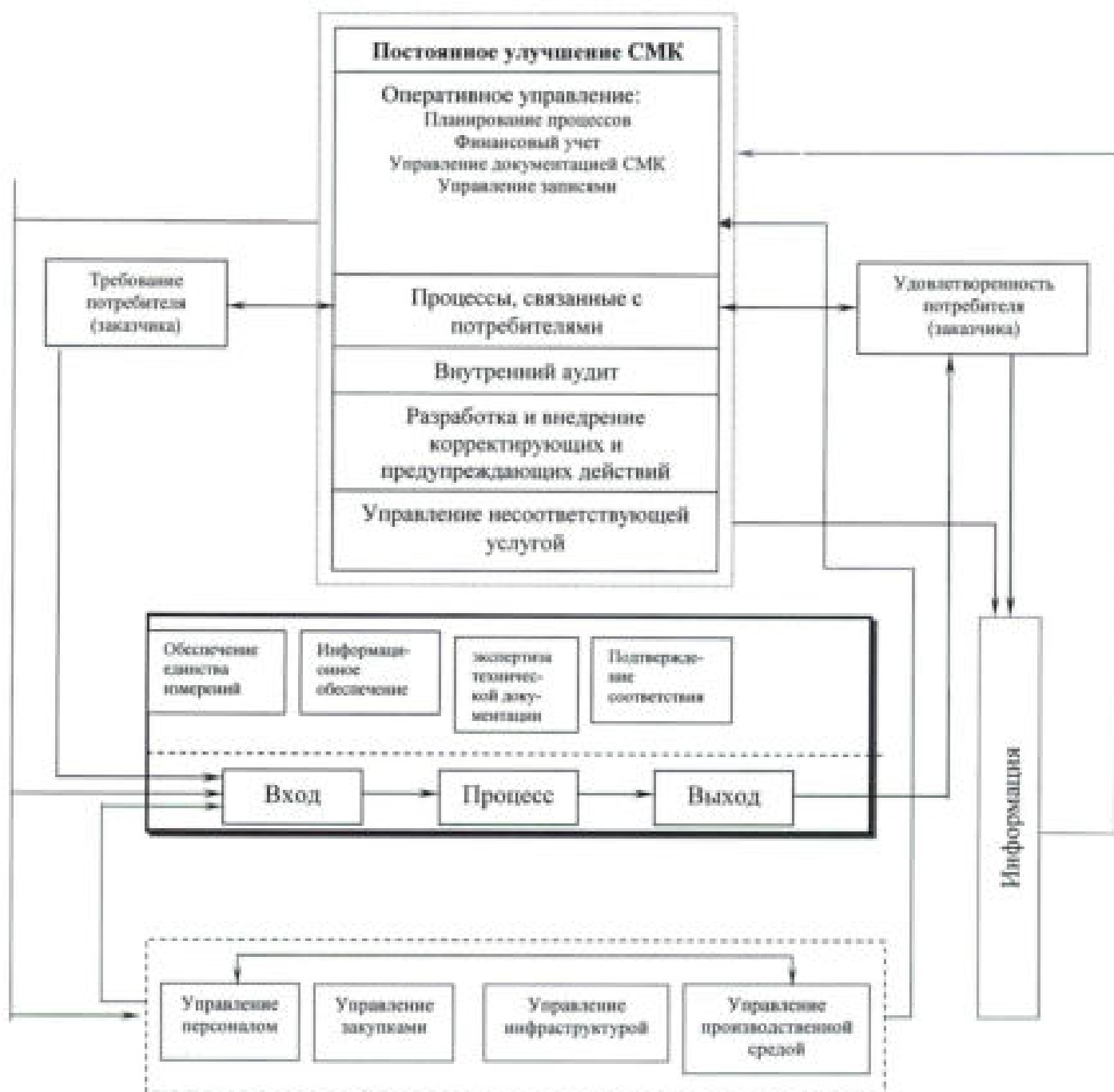
- осуществлять свою деятельность на основе принципов соблюдения законности, социальной ответственности, гласности, сохранения государственной и коммерческой тайн, уважения прав граждан, определении и выполнении требований потребителей для повышения их удовлетворенности;
- создавать благоприятные условия для реализации настоящей Политики;
- совершенствовать организационную структуру, поверочно-техническую базу, выделять необходимые материально-технические ресурсы и специалистов;
- проводить систематический анализ и оценку результативности системы менеджмента качества и доводить его результаты до сведений высшего руководства
- содействовать дальнейшему совершенствованию СМК;
- способствовать постоянному повышению квалификации персонала и стремлению избегать в своей работе нанесения ущерба репутации клиентов и самого ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

Руководство гарантирует, что Политика в области качества распространена в рамках ФБУ «Ульяновский ЦСМ», доведена до сведения персонала, понятна ему и анализируется на постоянную пригодность.

Приложение В

Схема 1

Взаимодействие процессов системы менеджмента качества ФБУ «Ульяновский ЦСМ»



[illegible]

Перечень рисков ФБУ «Ульяновский ЦСМ»
(оценка рисков проводилась методом экспертных оценок группой специалистов ФБУ «Ульяновский ЦСМ»)

№ п/п	Риски	Оценка риска			Мероприятия по управлению рисками (или их минимизации) и контроль за их проведением	Примечание
		Вероятность происшествия	Тяжесть последствий	Степень опасности		
1	2	3	4	5	6	7
Внешние риски						
2	Техногенные	1	2	1	Контроль за управлением рисками осуществляет инженер по охране труда 1 категории. Для снижения риска в случае его возникновения в организации: - приказом директора от 09.01.2020 № 6 создана комиссия по чрезвычайным ситуациям и обеспечению пожарной безопасности; - разработан План действий по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера (утв. 16.02.2018 г.); - приказом директора от 09.12.2019 №242года введена в действие инструкция по оказанию первой помощи пострадавшим от несчастного случая на производстве в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» - разработана Памятка по действиям при пожаре от 2015	Риски незначительные

					года; - разработана Памятка по действиям по сигналам оповещения от 2014 года; - приказом директора от 13.02.2020 № 44 сформирован резерв финансовых и материальных ресурсов на случай ЧС; - приказом директора от 02.03.2016 № 23 создана комиссия по антитеррористической защищенности. Котельная ФБУ «Ульяновский ЦСМ» выведена Ростехнадзором из перечня опасных производственных объектов (ОПО).	
3	Социальные	1	2	1	Контроль за управлением рисками осуществляет директор ФБУ «Ульяновский ЦСМ». Интересы коллектива представляет выборный профсоюзный комитет. С целью минимизации социальных рисков: - в организации установлен уровень оплаты труда, превышающий минимальный прожиточный минимум, установленный в Ульяновской области; - в соответствии с Коллективным договором для работников организации установлены льготы (полная/частичная оплата детских лагерей, добровольное медицинское страхование, выплаты по выслуге лет и т.п.).	Риски незначительные
4	Правовые	1	2	2	Контроль за управлением правовыми рисками осуществляет ведущий юрист-консульт. - постоянный мониторинг инициируемых и рассматриваемых изменений в законодательстве,	Риски незначительные

					которые в перспективе могут оказать влияние на деятельность; - мониторинг и пересмотр действующих стандартов и нормативных документов в сфере технического регулирования; - регулярное проведение аудитов в подразделениях и выполнение полученных рекомендаций; - работа по выявлению случаев нарушения требований внутренних локальных актов работниками организации. При выявлении таких случаев информация доводится до руководителей различного уровня, проводится служебное расследование (при необходимости с созданием комиссии). В случае необходимости проводятся коррекция, корректирующие или предупреждающие действия. - исполнение предписаний органов государственной власти (в случае их наличия).	
Внутренние риски						
6	Финансово-экономические (риски дебиторской задолженности и т.д.)	2	2	4	Контроль за управлением рисками осуществляет директор ФБУ «Ульяновский ЦСМ». С целью минимизации последствий в случае возникновения экономических рисков в организации ежегодно осуществляется финансовое планирование деятельности, именно: составляется план финансово-хозяйственной деятельности, который находится в управлении состоянии, и, при необходимости, корректируется с учетом потребностей организации. С целью минимизации ценовых рисков, влекущих за собой завышенную цену на предоставляемые услуги и, как следствие, потерю заказчика, проводится	Риски значительные

					периодический пересмотр прейскуранта на предоставляемые услуги с учетом инфляции и спроса. С целью минимизации рисков дебиторской задолженности (неоплата заказчиками оказанной услуги) проводятся регулярные сверки с заказчиками, большинство услуг предоставляется при 100% предоплате (на условиях заключенных договоров, работа с физическими лицами проводится только по 100%-ной предоплате). В случае просрочки платежей готовятся и подаются исковые заявления в суд.				
7	Управленческие (личностные, риски планирования, риски анализа деятельности)	1	2	2	Контроль за управлением рисками осуществляет директор ФБУ «Ульяновский ЦСМ». С целью минимизации личностных рисков (недостаток образования, опыта, профессионализма) в организации разработаны процедуры по отбору персонала, требования к квалификации, периодическому обучению и повышению квалификации (СК 03-502, СК 03-505). Должностные инструкции (СК 03-504) разработаны на каждую штатную единицу с учетом квалификационных требований. С целью минимизации рисков планирования в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» разработаны процедура формирования и контроля исполнения годового «Плана по качеству» (СК 03-03). С целью минимизации рисков анализа деятельности в ФБУ «Ульяновский ЦСМ» проводится анализ со стороны руководства (СК 03-16), по результатам проведенного анализа актуализируются цели в области качества, при необходимости				Риски незначительные

					разрабатываются мероприятия по улучшению деятельности и устранению выявленных недостатков и (или) несоответствий.	
8	Ресурсы (риски наличия и использования человеческих ресурсов, инфраструктуры и производственной среды)	1	2	2	Контроль за управлением ресурсными рисками осуществляет директор ФБУ «Ульяновский ЦСМ». Мероприятия по управлению ресурсными рисками представлены в СК 03-412 СК 03-505 СК 03-721 СК 03-952 СК 03-953 РК 01-1001	Риски незначительные
9	Производственные (риски при выполнении работ, предоставлении услуг)	1	2	2	Контроль за управлением производственными рисками осуществляет директор ФБУ «Ульяновский ЦСМ». Мероприятия по управлению рисками представлены в СК 03-311 СК 03-312 СК 03-502 СК 03-950	Риски незначительные

Методика анализа и оценки рисков

1. Идентификация рисков

Рабочая группа, созданная приказом директора, разрабатывает полный перечень рисков (риск-факторов), возможных для организации и ее среды. Из полного перечня выбирают те риск-факторы, которые потенциально могут оказать негативное влияние на достижение намеченных целей в текущий момент времени.

Результатом идентификации является систематизированное описание наиболее существенных (значительных и критических) рисков для деятельности ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

2. Оценка рисков

Результатом оценки рисков является описание рисков и выделение наиболее значимых, для которых необходимо разрабатывать мероприятия по контролю, мониторингу и управлению.

Риски оцениваются следующим образом: проводится экспертная оценка вероятности возникновения риска и оценивается тяжесть последствий проявления этого риска для организации в целом или для отдельного процесса.

Оценку вероятности проявления риск-фактора осуществляют, исходя из трех возможных вариантов оценки:

- Вероятность проявления минимальна, менее 30% (1);
- Вероятность проявления 30-50% (2);
- Вероятность проявления более 50% (3).

Такая оценка основывается, прежде всего, на:

- а) профессиональной информированности и опыте членов рабочей группы о деятельности организации, ожиданий и требований заинтересованных сторон среды организации, возможных угроз, истекающих от них, анализа информации из источников разного рода.
- б) осведомленности о статистике прошлых лет, о воздействии внутренних риск-факторов на деятельность ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

Оценку тяжести последствий от реализации угрозы (риск-фактора) осуществляют, исходя из трех возможных вариантов:

- последствий нет (1);
- последствия незначительные (2);
- последствия значительные (3).

Степень опасности от риска рассчитывается произведением вероятности возникновения на тяжесть последствий.

Риск считается **незначительным**, если степень опасности равна 1 -3.

Риск считается **значительным**, если степень опасности равна 4-6.

Риск считается **критическим**, если степень опасности равна 7 - 9.

Степень опасности риска	Необходимость разработки и проведения мероприятий по управлению риском
1	нет
2	нет
3	нет

4	да
5	да
6	да
7	да
8	да
9	да

3. Управление рисками

Управление рисками осуществляется владельцами процессов и ответственными должностными лицами – руководителями подразделений с установленной периодичностью. Основываясь на оценке рисков, проводятся мероприятия по предотвращению, устранению или снижению рисков до приемлемых уровней.

Управление производственными рисками осуществляется в соответствии с действующими нормативными документами СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ».

4. Мониторинг рисков

Мониторинг рисков осуществляется владельцами процессов и ответственными должностными лицами – руководителями подразделений.

[illegible]

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Должность	Фамилия, инициалы	Дата	Роспись
И.о.директора, заместитель директора по метрологии	Злотов Д.В.	09.10.2020	
Зам. директора по инновационной деятельности, ответственный за СМК ФБУ «Ульяновский ЦСМ»	Гончарук М.В.	09.10.2020	
Главный бухгалтер	Дубовик М.В.	09.10.2020	
Начальник ПЭО	Тарасова Л.В.	09.10.2020	
Начальник ОП ТЭРВ	Самойлов П.А.	09.10.2020	
Начальник ОП МиГВ	Петин А.Ю.	09.10.2020	
Начальник Димитровградского отдела метрологии ФБУ «Ульяновский ЦСМ»	Файзуллин О.Ш.	09.10.2020	
Начальник ОС	Шомурадова Д.Б.	09.10.2020	
Начальник ООКЛ	Суменкова Т.И.	09.10.2020	
Начальник ОМТС	Новиков А.В.		
Начальник ИЭТЛ	Абрамов М.А.	09.10.2020	
Начальник БМО	Бедоева Е.А.	09.10.2020	
Начальник БПП	Сафронов Д.В.	09.10.2020	
Ведущий юрисконсульт	Бородин Е.А.		
Специалист по кадрам 2 категории	Комарова И.В.		
Специалист по охране труда 1 категории	Кузнецов А.Б.	09.10.2020	
Секретарь руководителя	Карусева А.О.	09.10.2020	
Зам. метролог	Назаров И.В.	09.10.2020	

Руководители проводят ознакомление сотрудников подразделений с РК 01-01 на занятиях по технической учебе. Экземпляр для пользования находится на электронном носителе (S://СК/Методики/Общие документы СМК/РК 01-01-2020)

[illegible]



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

Д.В.Зотов

09 октября 2020 г.

ИЗМЕНЕНИЕ № 1

РК 01-01-2018 Руководство по качеству

Дата введения 09.10.2020 г.

Руководство по качеству РК 01-01-2018 издания 2018-08 аннулировать. Ввести в действие Руководство по качеству РК 01-01-2020 издания 2020-10

Разработчик:

Зам.директора по инновационной деятельности
ответственный за СМК
ФБУ «Ульяновский ЦСМ»

 М.В.Гончарук