

«Утверждаю»

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ, ИЗЛОЖЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ
ВНУТРЕННИХ РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДОКУМЕНТОВ**

Содержание

| | |
|---|----|
| 1 Назначение и область применения..... | 3 |
| 2 Нормативные ссылки..... | 3 |
| 3 Термины и определения..... | 3 |
| 4 Сокращения и обозначения..... | 3 |
| 5 Ответственность и полномочия..... | 4 |
| 6 Требования..... | 4 |
| 6.1 Требования к структуре документов..... | 4 |
| 6.2 Содержание и оформление структурных элементов документов..... | 8 |
| 6.3 Требования к тексту документов..... | 16 |
| 6.4 Требования к изложению документов..... | 17 |
| 6.5 Идентификационные обозначения (коды) документов..... | 18 |
| 7 Записи..... | 18 |
| 8 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка..... | 19 |
| Приложение 1 | 20 |
| Форма «Титульный лист»..... | 20 |
| Приложение 2 | 20 |
| Шаблон должностной инструкции..... | 20 |
| Лист регистрации изменений | 27 |
| Лист ознакомления..... | 27 |

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает единые требования к содержанию, изложению и оформлению документов системы менеджмента качества (далее – СМК) Туристического агентства - (далее - компания), построенной на основе стандартов СТ РК ИСО 9001 (далее – стандарта СМК).

1.2 Настоящая документированная процедура является внутренним нормативным документом и ее требования распространяются на следующие группы документов компании:

- Политика и цели в области качества;
- Руководство по системе менеджмента качества;
- Карты процессов;
- Документированные процедуры;
- Должностные инструкции работников компании;
- Производственные инструкции.

1.3 Требования настоящей документированной процедуры должны применяться разработчиками внутренних регламентирующих документов компании.

2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящей документированной процедуре компании приведены ссылки на следующие нормативные документы:

| | |
|---------------------|--|
| СТ РК 1.5-2013 | Государственная система технического регулирования Республики Казахстан. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов; |
| СТ РК ИСО 9000:2017 | Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь; |
| СТ РК ИСО 9001-2016 | Системы менеджмента качества. Требования; |

3 Термины и определения

3.1 В настоящей документированной процедуре компании применяются термины и соответствующие им определения в соответствии со стандартом СМК.

4 Сокращения и обозначения

4.1 В настоящей документированной процедуре компании применены следующие сокращения и обозначения в соответствии с таблицей 1:

Таблица 1. Сокращения и обозначения

| № п/п | Сокращения и обозначения | Полное название приведенных обозначений и сокращений |
|-------|--------------------------|--|
| 1 | ISO | International Organization for Standardization |
| 2 | СМК | Система менеджмента качества |
| 3 | ЗСП | Заинтересованное структурное подразделение |
| 4 | Политика СМК | Политика в области качества |
| 5 | Цели СМК | Цели в области качества |
| 6 | ВНД | Внутренний нормативный документ |
| 7 | ДП | Документированная процедура |
| 8 | ДИ | Должностная инструкция |
| 9 | ПИ | Производственная инструкция |
| 10 | ЗД | Заместитель директора |
| 11 | РЗСП | Руководители заинтересованных сторон |
| 12 | СП | Структурное подразделение |