

«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
<b>Приложение 1</b> .....	20
Форма «Титульный лист».....	20
<b>Приложение 2</b> .....	20
Шаблон должностной инструкции.....	20
<b>Лист регистрации изменений</b> .....	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) Банка - (далее - компания), построенной на основе стандарта ISO 9001:2015 (СТ РК ISO 9001-2016).

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;

ISO 9000:2015  
(СТ РК ISO 9000-2017)

Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ISO 9001:2015  
(СТ РК ISO 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