**Утверждаю**

**Руководитель…………………**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024г.**

**Документированная процедура**

**Общие требования к разработке**

**внутренних регламентирующих документов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Введен:*** *Введен впервые*  ***Дата пересмотра: 2024г.*** | | **Экземпляр: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |
| **Согласовано** | **Ф.И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
| Менеджер |  |  |  |
| Юрист |  |  |  |
| Главный консультант |  |  |  |
| **Разработано** |  |  |  |
| Консультант |  |  |  |

**г.Алматы 2024 г.**

**Содержание**

[1 Назначение и область применения 4](#_Toc374998475)

[2 Нормативные ссылки 4](#_Toc374998476)

[3 Термины и определения 4](#_Toc374998477)

[4 Сокращения и обозначения 4](#_Toc374998478)

[5 Ответственность и полномочия 5](#_Toc374998479)

[6 Требования 5](#_Toc374998480)

[6.1 Требования к структуре документов 5](#_Toc374998481)

[6.2 Содержание структурных элементов документов 10](#_Toc374998482)

[6.3 Требования к тексту документов и графическим элементам 18](#_Toc374998483)

[6.4 Требования к изложению документов 19](#_Toc374998484)

[6.5 Идентификационные обозначения (коды) документов 20](#_Toc374998485)

[8 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка 22](#_Toc374998486)

[Приложения 23](#_Toc374998487)

[Лист регистрации изменений 36](#_Toc374998488)

[Лист ознакомления 37](#_Toc374998489)

## **1 Назначение и область применения**

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает единые требования к разработке (структуре, содержанию, изложению и оформлению) документов системы менеджмента (далее – СМК компании, построенной на основе стандарта СТ РК ИСО 9001.

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

* Политику и цели в области СМК;
* Руководство по СМК;
* Документированные процедуры;
* Карты процессов;
* Положения о структурных подразделениях;
* Должностные инструкции;
* Положения и Правила общего применения;
* Инструкции по охране труда.

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

## **2 Нормативные ссылки**

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

* Трудовой кодекс;
* СТ РК ИСО 9000. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
* СТ РК ИСО 9001. Системы менеджмента качества. Требования;
* Устав компании от ……………….;
* Карты процессов и документированные процедуры СМК;
* ДП-02-2024. Управление документацией;
* ДП-03-2024. Управление записями.

***Примечание:*** Список и действующие редакции нормативных документов определяются в соответствии с перечнем внешней нормативной документации, который оформляется в виде отдельного документа (файла), анализируется и актуализируется на постоянной основе в соответствии с требованиями Типовых правил документирования и управления документацией в государственных и негосударственных организациях РК, стандартов делопроизводства, действующих в РК.

## **3 Термины и определения**

3.1 В настоящей документированной процедуре применяются термины и соответствующие им определения в соответствии с СТ РК ИСО 9000.

## **4 Сокращения и обозначения**

4.1 В настоящей документированной процедуре 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 |
| 3 | СМК | Система менеджмента |
| 4 | ПРСМК | Представитель руководства СМК |
| 5 | РК | Руководитель компании |
| 6 | МК | Менеджер по качеству |
| 7 | ДП | Документированная процедура |
| 8 | КП | Карта процесса |
| 9 | ПУ | Процесс управления |
| 10 | ОП | Основной процесс |
| 11 | ПП | Поддерживающий процесс |
| 12 | ДИ | Должностная инструкция |
| 13 | ИОТ | Инструкция по охране труда |

## **5 Ответственность и полномочия**

5.1 Ответственность за применение требований настоящей документированной процедуры несут все сотрудники компании при разработке внутренних нормативных документов.

## **6 Требования**

## **6.1 Требования к структуре документов**

6.1.1 **Политика и цели в области качества.**

6.1.1.1 Политика в области СМК компании разрабатывается в соответствии с требованиями п.5.3 ISO 9001 и оформляется в виде отдельного документа.

6.1.1.2 Цели в области качества и Цели в области качества ее процессов (видов деятельности) разрабатываются в соответствии с требованиями п.6.2 ISO 9001 и оформляются в виде отдельных документов.

6.1.1.3 На документах – «Политика в области качества» и «Цели в области качества устанавливаются следующие реквизиты:

* колонтитул в соответствии с требованиями п.6.3.2 настоящего документа;
* гриф об утверждении – в верхнем правом углу;
* запись «Руководство компании берет на себя ответственность за реализацию Политики в области качества и регулярный ее анализ на адекватность и пригодность» - в нижней части текста политики в области качества / запись «Руководство берет на себя ответственность за реализацию Целей в области качества, своевременный анализ их исполнения и пересмотр» - в нижней части текста документа.

*Примечание:* В случае, если Политика и цели в области качества утверждаются приказом первого руководителя, то в грифе утверждения этих документов ставится номер и дата приказа об утверждении, которые закрепляются печатью компании («Утвержден приказом Руководителем компании № \_\_ от 00.00.00г.»)

6.1.1.4 Цели в области качества процессов, структурных подразделений (видов деятельности) содержат следующие реквизиты:

* колонтитул;
* запись «(наименование должности руководителя подразделения)берет на себя ответственность за реализацию Целей в области качества, своевременный анализ их исполнения и пересмотр», подпись руководителя структурного подразделения (специалиста, ответственного за вид деятельности) и дата подписания - в нижней части текста документа.

6.1.1.5 Цели в области качества в целом/процесса/подразделения оформляются в табличном виде:

**Цели в области качества**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на 20\_\_\_\_\_\_\_год**

(наименование компании/процесса)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование цели в области качества и критерий (числовое значение цели)** | **Отметка о выполнении (фактическое значение)** |
| 1 |  |  |
| ….. |  |  |

*Для компании:*

Руководство компании берет на себя ответственность за реализацию Политики в области качества и регулярный анализ на адекватность и пригодность.

Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О.

*Для процесса:*

Владелец процесса берет на себя ответственность за реализацию Политики в области качества и регулярный анализ на адекватность и пригодность.

Владелец процесса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О.

6.1.2. **Документированная процедура.**

6.1.2.1 Документированная процедура устанавливает порядок осуществления деятельности, и содержит следующие структурные элементы:

* Титульный лист;
* Предисловие;
* Содержание;
* 1 Назначение и область применения;
* 2 Нормативные ссылки;
* 3 Термины и определения;
* 4 Ответственность и полномочия;
* 5 Сокращения и обозначения;
* 6 Требования;
* 7 Записи;
* 8 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка;
* Лист регистрации изменений;
* Лист ознакомления

6.1.3 **Руководство по качеству.**

6.1.3.1Руководство по СМК описывает интегрированную систему менеджмента и включает:

* область распространения СМК, включая подробности и обоснования любых исключений из требований ISO 9001;
* описание документированных процедур СМК или ссылки на них;
* описание взаимодействий между процессами СМК.

6.1.3.2 Структура Руководство по качеству соответствует структуре разделов ISO 9001.

6.1.3.3 В разделе «Область применения» Руководство по качеству приводится краткая характеристика, организационная структура, область распространения и особенности СМК, включая исключения из требований ISO 9001 и соответствующие обоснования.

6.1.3.4 В разделе «Система менеджмента» последовательно излагается, как (через внедрение каких процедур) на предприятии обеспечивается реализация каждого требования СТ РК ИСО 9001 в процессе осуществления деятельности.

6.1.3.5 В приложениях Руководство по качеству могут быть приведены:

* Оргструктура компании (рекомендуется);
* Процессный ландшафт СМК компании (обязательное приложение);
* Структура документов, обеспечивающих СМК, а также систематизированный контрольный перечень документации СМК (либо он приводится в разделе 4.1 основной части руководства).

6.1.4 Карты процессов.

6.1.4.1 Карты процессов описывают идентифицированные процессы СМК компании и содержат следующие структурные элементы:

* Титульный лист;
* Предисловие;
* Содержание;
* 1 Назначение;
* 2 Область применения;
* 3 Нормативные ссылки;
* 4 Термины и определения;
* 5 Сокращения и обозначения;
* 6 Ответственность и полномочия;
* 7 Описание процесса
* 7.1 Планирование процесса;
* 7.2 Входы процесса;
* 7.3 Выходы процесса;
* 7.4 Ресурсы, необходимые для функционирования процесса**;**
* 7.5 Алгоритмическое описание (Блок-схема) процесса;
* 7.6 Показатели результативности процесса;
* 7.7 Несоответствия и действия при их обнаружении;
* 7.8 Записи;
* 8 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка;
* Приложения;
* Лист регистрации изменений;
* Лист ознакомления.

6.1.5 **Положение о структурных подразделениях компании.**

6.1.5.1 Положение о структурном подразделении устанавливают задачи, функции, права и ответственность структурных подразделений.

6.1.5.2 При разработке положения о структурном подразделении, руководитель и разработчики должны руководствоваться Трудовым Кодексом Республики Казахстан и иными нормативными правовыми актами, Уставом, требованиями настоящей документированной процедуры. При изменении этих документов необходимо вносить соответствующие изменения в документацию компании.

6.1.5.3 Структура положения о структурном подразделении:

* Титульный лист;
* Предисловие;
* Содержание;
* 1 Общие положения;
* 2 Организационная структура;
* 3 Основные задачи;
* 4 Функции;
* 5 Права;
* 6 Ответственность;
* 7 Взаимодействия;
* Лист регистрации изменений;
* Лист ознакомления.

6.1.6 **Должностные инструкции работников.**

6.1.6.1 Должностные инструкции работников компании устанавливают требования к квалификации, компетентности, должностные обязанности, права и ответственность должностных лиц.

6.1.6.2 При разработке должностных инструкций разработчики должны руководствоваться Трудовым Кодексом Республики Казахстан и иными нормативными правовыми актами, а также требованиями настоящей документированной процедуры. При изменении этих документов необходимо вносить соответствующие изменения в документацию структурных подразделений.

6.1.6.3 Структура должностных инструкций:

* Титульный лист;
* Предисловие;
* Содержание;
* 1 Общие положения;
* 2 Требования к квалификации и компетентности;
* 3 Должностные обязанности;
* 4 Права;
* 5 Ответственность;
* Лист регистрации изменений;
* Лист ознакомления.

6.1.7 **Положения общего применения.**

6.1.7.1 К Положениям общего применения относятся:

* Положения о коллегиальных органах (методическая комиссия компании, цикловая методическая комиссия, приемная комиссия, аттестационная комиссия, комиссия по охране труда и другие);
* Положение об оплате труда и премировании;
* Положение об аттестационной комиссии;
* Положение о комиссии по аттестации среднего медицинского персонала и др.

6.1.7.2 Положения разрабатываются в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан и методическими рекомендациями соответствующих уполномоченных органов, предъявляемыми к объектам регламентации, а также требованиями настоящей документированной процедуры.

6.1.7.3 Рекомендуемая структура положений общего применения:

* Титульный лист;
* Предисловие;
* Содержание;
* 1 Общие положения.
* 1.1 ……;
* 1.2 ……
* 2 Основная часть.
* 2.1 ……
* 2.2 ……
* 3 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка
* Приложения (при необходимости);
* Лист регистрации изменений;
* Лист ознакомления.

6.1.7.4 Рекомендуемая структура положений о коллегиальном органе управления:

* Титульный лист;
* Предисловие;
* Содержание;
* 1 Общие положения.
* 1.1 Основные задачи (наименование коллегиального органа);
* 1.2 Порядок избрания членов (наименование коллегиального органа):
* ..........
* 1.3 Члены (наименование коллегиального органа) руководствуются следующими нормативными документами:
* ...............
* 2 Основная часть
* 2.1 Состав (наименование коллегиального органа):
* ...........................................
* 2.2 Функции (компетенции) (наименование коллегиального органа):
* .................................................
* 2.3 Обязанности членов (наименование коллегиального органа).
* 2.3.1 Обязанности Председателя (наименование коллегиального органа):
* ...........................................
* 2.3.2 Обязанности Секретаря (наименование коллегиального органа):
* ...........................................
* 2.3.3 Обязанности членов (наименование коллегиального органа):
* ...........................................
* 2.4 Порядок работы (наименование коллегиального органа).
* 2.4.1 .............
* 2.4.2 ..............
* 3 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка
* Приложения (при необходимости);
* Лист регистрации изменений;
* Лист ознакомления.

6.1.8 **Правила общего применения.**

6.1.8.1 Правила устанавливают процедурные нормы, определяющие порядок осуществления какого-либо рода деятельности.

6.1.8.2 Структура Правил:

* Титульный лист;
* Предисловие;
* Содержание;
* 1 Общие положения;
* 2 Основная часть;
* 2.1 ....;
* ......
* 3 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка;
* Лист регистрации изменений;
* Лист ознакомления.

6.1.9 **Инструкции по охране труда**.

6.1.9.1 Инструкции по охране. В комплект инструкций по охране труда могут входить инструкции по безопасному выполнению работ по видам работ, инструкции по безопасному выполнению работ по профессиям, инструкции по пожарной безопасности. Инструкции по охране разрабатываются в соответствии с требованиями «Правил разработки и утверждения инструкций по безопасности и охране труда в организациях», действующих законодательных и руководящих документов Республики Казахстан по пожарной безопасности, а также требованиями настоящей документированной процедуры. При изменении этих документов необходимо вносить соответствующие изменения в инструкции по охране труда.

6.1.9.2 Структура инструкций по охране труда:

* Титульный лист;
* Предисловие;
* Содержание;
* 1 Общие требования безопасности;
* 2 Требования безопасности перед началом работы;
* 3 Требования безопасности во время работы;
* 4 Требования безопасности при аварийных ситуациях;
* 5 Требования безопасности по окончании работы;
* Приложения (при необходимости);
* Лист регистрации изменений;
* Лист ознакомления.

## **6.2 Содержание структурных элементов документов**

6.2.1. Элемент «Титульный лист».

6.2.1.1 В Приложении 1 приведена форма титульного листа документов, обеспечивающих СМК компании.

6.2.1.2 Форматы элементов титульного листа:

* 1) элемент «гриф об утверждении документа»:

при утверждении личной подписью уполномоченного лица:

**Утверждаю**

**Наименование должности**

**(наименование компании)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Фамилия**

**«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

* расположение в правом верхнем углу, выравнивание - по правому краю, шрифт: Times New Roman, высота - 12, полужирный, строчные; слова **Утверждаю** (**Утвержден**) даются без кавычек; «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. - дата утверждения документа:
* 2) элемент «наименование группы документа и наименование документа»: шрифт – Times New Roman, высота - 12, «полужирный», «все прописные», выравнивание – «по центру»;
* 3) элемент «Экземпляр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», на линии ставится штамп «Оригинал», а над данным ним ставится штамп «Учтенная копия» - на копиях с оригинала документа;
* 4) «наименование города (населенного пункта), где находится организация, разработавшая и утвердившая документ, год издания документа»: расположение - внизу страницы, выравнивание – «по центру»; шрифт: Times New Roman, высота - 12, полужирный, строчные.

6.2.2 Структурный элемент документа «Предисловие» является второй страницей документов и содержит информацию: о том, что документ введен впервые или приводится наименование документа, взамен которого данный документ разработан и вводится, дате пересмотра; о должностных лицах - разработчиках, должностных лицах, кем документ проверен и согласован; Ф.И.О и подписи перечисленных должностных лиц; даты подписания документа.

**Предисловие**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Введен:** Введен впервые**/**Взамен (наименование предыдущей версии документа и идентификационное обозначение)  **Дата пересмотра:** 20\_\_\_г. | | | |
| **Разработано**  (должность) | **Ф.И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
|  |  |  | «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_\_ |
| **Проверено и согласовано** (должность) |  |  |  |
| ПРК – Заместитель директора по ....... |  |  | «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_\_ |
| (должность) |  |  |  |

6.2.2 Структурный элемент документа «Содержание» размещают после титульного листа, начиная с новой страницы, и при необходимости продолжают на последующих страницах. Слово «Содержание» должно иметь формат: строчные с первой прописной, полужирный шрифт высотой – 12, выравнивание – по центру. Текст содержания пишется шрифтом высотой -12, - все строчные, обычный. Содержание включает порядковые номера и наименования разделов (при необходимости подразделов) с указанием номера страницы, на которой они находятся, а также слово «Приложения» и номер страницы, с которого начинаются приложения к документу.

6.2.3 В разделе «Назначение» устанавливаются цели создания документа, цели создания документа, цели описываемого объекта управления (процесса, процедуры, деятельности).

6.2.4 В разделе «Область применения» указываются наименования структурных подразделений, на которых распространяются требования документа.

6.2.5 Раздел «Нормативные ссылки» содержит перечень нормативных документов, на которые даны ссылки в тексте документа. В перечень включаются обозначения и наименования нормативных документов, которые применяются при разработке документа в следующей последовательности:

* законы РК и другие правовые акты;
* международные стандарты;
* межгосударственные стандарты;
* государственные стандарты;
* отраслевые руководящие документы;
* внутренние регламентирующие документы организации (карты процессов, документированные процедуры и другие).

6.2.6 Раздел «Термины и определения» (Таблица 2) содержит определения, необходимые для уточнения или установления терминов, используемых в разрабатываемом документе. При необходимости использования в документе терминов и определений, приведенных в действующих законодательных актах, стандартах и других технических регламентах в конце определения к термину в скобках может указываться стандарт, которым он установлен.

Таблица 2. Термины и определения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Термины** | **Определения** |
|  |  |  |

6.2.7 Раздел «Сокращения и обозначения» содержит перечень сокращений и обозначений, применяемых в разрабатываемом документе. Запись сокращений и обозначений производится с необходимой расшифровкой и пояснениями. Структурный элемент приводится в виде таблицы (таблица 3).

Таблица 3. Сокращения и обозначения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Сокращения и обозначения** | **Полное наименование приведенных сокращений и обозначений** |
|  |  |  |

6.2.8 В разделе «Ответственность и полномочия» устанавливаются ответственные лица или структурные подразделения за применение требований разрабатываемого документа. Данный структурный элемент может быть приведен для наглядности в виде таблицы – матрицы (нескольких таблиц). Форма таблицы (таблиц) определяется разработчиком документа.

6.2.9 В разделе «Требования» документированных процедур устанавливаются требования к объектам управления документов в зависимости от их специфики. Требования раздела приводятся в виде текстового описания, а также (рекомендуется) в виде алгоритмической блок-схемы с использованием графических обозначений. Блок-схема может быть приведена в тексте раздела или в приложении к документу, на усмотрение разработчика.

6.2.10 Раздел «7 Описание процесса» карты процесса.

6.2.10.1 Раздел «7 Описание процесса» состоит из подразделов:

* 7.1 Планирование процесса;
* 7.2 Входы процесса;
* 7.3 Выходы процесса;
* 7.4 Ресурсы, необходимые для функционирования процесса**;**
* 7.5 Алгоритмическое описание (Блок-схема) процесса;
* 7.6 Показатели результативности процесса;
* 7.7 Несоответствия и действия при их обнаружении;
* 7.8 Записи;

6.2.10.2 В подразделе «7.1 Планирование процесса» записываются наименования документов и требований, на основании которых планируется процесс.

6.2.10.3 В подразделе «7.2 Входы процесса» в табличной форме представляются входы в процесс (документы, информация, которые в процессе преобразовываются в выходы), поставщики (процессы, потребители услуг или другая заинтересованная сторона компании), требования к входам (сроки, периодичность, форма, нормативный документ, которому должен вход соответствовать). Оформляется следующим образом:

Таблица 4. Входы процесса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п /п** | **Входы** | **Поставщики** | **Требования к входам** |
| 1 | *Наименование - заявление, заявка, задание, план, распоряжение, письма, список, договор и т.п* | *Наименование процесса, поставляющего входы или потребитель услуг компании, или внешней организации* | *Устанавливаются регламенты по срокам предоставления, содержанию, форме и.т.п. Пример: До 9 00, ежедневно / заблаговременно / немедленно по получению сообщения / за сутки до выполнения работ* |
| …. |  |  |  |

6.2.10.4 В подразделе «7.3 Выходы процесса» в табличной форме представляются выходы процесса (продукция (услуга), ресурсы, документы, информация), потребители (другие процессы компании, потребители услуг или другая заинтересованная сторона компании), нормативные требования, требования к выходам (сроки, периодичность, форма, нормативный документ, которому должен выход соответствовать). Оформляется следующим образом:

Таблица 5. Выходы процесса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Выходы** | **Потребители** | **Требования к выходам** |
| 1 | *Пример: Продукция;*  *Акт выполненных работ, акт сдачи-приемки работ, заявка, приказ и т.п.* | *Наименование:*   * *процесса, для которого данный выход является входом, т.е. кому передается этот конкретный выход;* * *потребителя услуги / продукции;* * *вышестоящая организация* | *Указывается, в какие сроки необходимо поставить выход, с какой периодичностью, в какой форме, с каким содержанием (если есть требования к содержанию)* |
| …. |  |  |  |

*Примечание: При определении «входов» и «выходов» процесса необходимо использовать процессный ландшафт и установить взаимодействия описываемого процесса с другими процессами системы менеджмента, а также с внешними сторонами (потребителями, вышестоящей организацией, органами государственной власти и т.д.).*

6.2.10.5 В подразделе «7.4 Ресурсы, необходимые для функционирования процесса» указываются средства обеспечения процесса, совокупность ресурсов, используемых в процессе, в том числе: материальные (средства труда), человеческие (персонал), информационные, производственные (оборудование, техника) и т.д.). Табличный элемент подраздела приведен в таблице 6.

Таблица 6. Ресурсы, необходимые для функционирования процесса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Ресурсы** | **Ответственность за обеспечение** | **Требования к ресурсам** |
|  |  |  |  |

6.2.10.6 В подразделе «7.5 Алгоритмическое описание (Блок-схема) процесса» карты процесса приводится алгоритмическое (пошаговое) текстовое описание, а также графическое изображение последовательности этапов процесса с применением стандартных графических элементов блок-схем и правил их использования). Блок-схема может быть построена, по желанию разработчика документа, на отдельной от табличного описания процесса странице. Табличный элемент подраздела приведен в таблице 7.

Таблица 7. Алгоритмическое описание (Блок-схема) процесса (процедуры)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Блок-схема** | **Описание действий** | **Ответственный** | **Исполнители** | **Регламентирующий документ** | **Записи** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1) В алгоритмическом описании процесса (процедуры):

* устанавливается порядок и содержание этапов выполняемых работ;
* закрепляются ответственность и полномочия за участниками этапов процесса.

2) Уровень детализации описания процесса в карте процесса определяет разработчик документа, руководствуясь необходимостью определения и закрепления ответственности и полномочий за участниками этапов процесса.

3) В столбце «Блок-схема» с помощью графических обозначений строится схема последовательных этапов и действий процесса.

4) В столбце «Описание действий» приводится краткое текстовое поэтапное (пошаговое) изложение выполняемых работ (операций) от начала до конца описываемой деятельности. В алгоритмическом описании деятельности рекомендуется придерживаться методики постоянного улучшения «Цикла Деминга» - планирование - выполнение действий - мониторинг, измерение, анализ - действия по улучшению результатов работ.

5) В столбцах «Ответственный» и «Исполнители» устанавливаются должностные лица, несущие ответственность за результаты описываемой деятельности или должностные лица/структурные подразделения, исполняющие описываемые действия соответственно.

6) В столбце «Регламентирующий документ» приводятся ссылки на нормативные внешние и (или) внутренние документы, устанавливающие требования к выполняемым действиям.

*Пример:* *СТ РК* *ИСО 9001, Правила… , Методика …*

7) В столбце «Записи» приводятся наименования документов, в которых отражаются (фиксируются) результаты (свидетельства) выполненных работ.

*Пример, План, Договор, Журнал регистрации договоров, Ведомость, Отчет, Акт выполненных работ и т.д.*

6.2.10.7 В подразделе «7.6 Критерии процесса» приводятся выбранные показатели результативности процесса, а также методики определения их значений. Оформляется подраздел следующим образом:

«7.6.1 В таблице (номер) приведены показатели результативности процесса».

Таблица 8. Показатели результативности процесса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия (показателя результативности)** | **Методика расчетов**  (формулы расчетов) | **Расшифровка значений формулы** |
| 1 | *Приводится наименование показателя процесса.*  *Пример:*  Показатель выполнения плана работ в отчетном периоде (месяц, квартал, год) | *Приводится порядок расчета показателя или ссылка на документ ее содержащий.*  *Пример:*  Кпл.реал =(Nфакт/Nпл)\*100% | *Приводится расшифровка условных обозначений, примененных в формуле. Пример:*  Nфакт – фактическое количество мероприятий плана работ, выполненных в отчетном периоде;  Nпл - количество мероприятий в утвержденном плане работ. |
| …. | ….. | … | … |
| n | ….. | … | … |

«7.6.2 В таблице (номер) приведен порядок мониторинга показателей результативности процесса».

Таблица 9. Порядок мониторинга показателей результативности процесса

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Обозначение показателей** | **Ответственное лицо за сбор данных** | **Ответственное лицо за анализ данных** | **Частота анализа** | **Пределы допуска критерия** | **Форма регистрации** |
| 1 | *Пример:* Показатель выполнения плана работ в отчетном периоде | *Пример:*  Начальник Отдела кадров | *Пример:*  Специалисты Отдела кадров | *Пример:* 1 раз в квартал, год |  | Отчет-анализ процесса |
| …. | ….. | … | … | … |  | … |
| n | ….. | … | … | … |  | … |

6.2.10.8 В подразделе «7.7 Несоответствия и действия при их обнаружении» в табличной форме определяются точки применения корректирующих и предупреждающих действий, приводятся действия, предпринимаемые при обнаружении несоответствий и другой нежелательной ситуации. Оформляется раздел следующим образом:

«7.7.1 В таблице (номер) приведены действия, предпринимаемые при обнаружении несоответствий и другой нежелательной ситуации».

Таблица 10. Действия при обнаружении несоответствий

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Несоответствие** | **Действия** |
| 1 | Несоответствие показателей процесса критериям результативности (нормативным значениям), несоответствия при обычном выполнении работ | *Приводятся наименования документов анализа и выявления причины несоответствия и конкретные корректирующие действия или ссылка на стандартную процедуру, установленную в компании. Пример:* Выявление и установление причин, разработка и выполнение плана корректирующих действий в соответствии с требованиями процедуры «Корректирующие и предупреждающие действия» (ДП-05). |
| 2 | Отрицательные тенденции показателей процесса в течение 3-х месяцев в рамках нормативных значений, внешняя информация | *Приводятся наименования документов анализа и выявления причины ситуации и конкретные предупреждающие действия или ссылка на стандартную процедуру, установленную в компании –* Выявление причины потенциальных проблем и выполнение предупреждающих действий в соответствии с требованиями процедуры «Корректирующие и предупреждающие действия» (ДП-05). |

6.2.10.9 В подразделе «Записи» перечисляются названия документов, являющихся в описываемом процессе (описываемой процедуре) записями, содержащими подтверждение выполненных действий с указанием формы записей, ответственных за ведение записей лиц, места и срока хранения, а также периодичности составления записей. Записываются требования следующим образом:

* в КП - «7.8 В настоящем процессе формируются следующие записи (таблица (номер)), которые должны управляться в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление записями» (ДП-03).
* в ДП - «7.1 В настоящей процедуре формируются следующие записи (таблица (номер)), которые должны управляться в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление записями» (ДП-03)».

Таблица 11. Перечень записей

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Форма записей** | **Ответственность за ведение записей** | **Хранение** | | **Периодичность составления записи** |
| **место** | **срок** |
| 1 | ***Пример:*** *Журнал регистрации заявок* | Приложение 1 |  |  |  | По мере поступления заявок |
| 2 | План ….. | Приложение 2 |  |  |  |  |
| … | Уведомление …. | Приложение 3 |  |  |  |  |
| …. | Конкурсная документация | В соответствии с Правилами закупок |  |  |  |  |

1) В столбце «Наименование» приводятся наименования записей.

2) В столбце «Форма записей» делается ссылка на приложение или нормативный документ (внешний или внутренний), в котором установлена форма записи.

3) В столбце «Ответственность за ведение записей» указывается должностное лицо, ответственное за ведение записей.

4) В столбце «Хранение» указываются подразделения / должностное лицо, в которых / у которого хранятся соответствующие записи, а также устанавливается срок их хранения.

5) В столбце «Периодичность составления записи» устанавливается частота составления указанных записей по качеству (1 раз в день, 1 раз в неделю, 1 раз в месяц, 1 раз в квартал, 1 раз в год, по мере необходимости и др.).

6.2.11 В структурном элементе «8 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка» указываются: порядок пересмотра, внесения изменений, обеспечения доступности, хранения, адреса рассылки печатных учтенных копий рассылаемых документов: наименование заинтересованных должностных лиц / структурных подразделений. Оформляется раздел следующим образом:

«8.1 Пересмотр (актуализация), внесение изменений, хранение и рассылка настоящей карты процесса (процедуры) осуществляются в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документацией» (ДП-02).

8.2 Оригинал настоящей карты процесса (процедуры) хранится в (наименование отдела (должности)).

8.3 Сканированная версия настоящей карты процесса (процедуры) размещается на серверном компьютере компании в папке общего доступа.

8.4 Учтенные печатные копии настоящей карты процесса (процедуры) рассылаются следующим адресатам: (наименование подразделений (должностных лиц))».

6.2.12 Структурный элемент «Приложения».

6.2.12.1 Приложения обозначают цифрами, начиная с 1. Формат шрифта – строчные с прописной первой, обычный, 10, выравнивание - по правому краю, с новой строки пишется: «Форма «(наименование документа)»».

*Пример:* **Приложение 1**

Форма «План мероприятий

по достижению целей в области качества».

**План мероприятий по достижению целей в области СМК**

Приводится форма (шапка) плана

6.2.12.2 Приложения располагают в порядке приведения ссылок на них в тексте документа.

6.2.12.3 В тексте документа рекомендуется, а в табличном подразделе «Перечень записей» обязательно должны быть сделаны ссылки на все приложения.

6.2.12.4 Формат табличных форм приложений должен соответствовать требованиям к таблицам, приводимым в тексте документа (п.6.3.4. настоящего документа).

6.2.12.5 Приложения должны иметь общую с основной частью документа сквозную нумерацию страниц.

6.2.12.6 Форматы Листа регистрации изменения и Листа ознакомления приведены в Таблицах 12 и13 соответственно.

Таблица 12. Лист регистрации изменений

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер изменения** | **Номера страниц** | **Всего листов в документе** | **Номера разделов, к которым относятся изменения** | **Описание изменений** | **Отметка о внесении изменений** | | |
| **Ф.И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 13. Лист ознакомления

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п /п** | **Ф.И.О. сотрудника** | **Должность** | **Дата** | **Роспись** |
| 1 |  |  |  |  |

6.2.13 **Содержание разделов положения о структурном подразделении**. В Приложении 2 настоящего документа приведен шаблон положения о структурном подразделении.

6.2.13.1 В разделе «Общие положения» положения о структурном подразделении необходимо указать:

* полное наименование, функциональное назначение и административную подчиненность подразделения в соответствии со структурой компании;
* порядок создания и ликвидации подразделения с указанием органа, уполномоченного на это;
* кем возглавляется структурное подразделение;
* кем назначаются и освобождаются от должности работники структурного подразделения, на основании какого документа;
* какими документами руководствуется в своей деятельности структурное подразделение.

6.2.13.2 В разделе «Организационная структура» необходимо указать, кем определяется и кем утверждается структура и штатная численность подразделения, а также перечислить структурные звенья, из которых состоит подразделение. К структурным звеньям относятся сектора, группы, входящие в состав подразделения, а также отдельные работники, непосредственно подчиненные руководителю структурного подразделения.

6.2.13.3 В разделе «Основные задачи» необходимо изложить задачи, соответствующие профилю подразделения.

6.2.13.4 В разделе «Функции» должно быть отражено содержание деятельности структурного подразделения в обеспечении выполнения возложенных на него основных задач.

6.2.13.5 В разделе «Права» необходимо изложить объем прав, обеспечивающих выполнение возложенных на структурное подразделение функций.

6.2.13.6 В разделе «Ответственность» следует отразить характеристику основных позиций, по которым руководитель и работники подразделения несут ответственность за выполнение возложенных на подразделение функций в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и нормативно-правовыми актами.

6.2.13.7 В разделе «Взаимодействия» должны быть отражены:

* + - взаимодействие между подразделением и другими подразделениями в ходе осуществления производственной деятельности.

*Примечание:* Этот раздел рекомендуется оформить в виде таблиц, в которых необходимо указать перечень предоставляемой подразделением и требуемой подразделением информации и сроки предоставления (указываются ограничения по срокам) и/или отразить вопросы взаимодействия.

6.2.14 **Содержание разделов должностных инструкций**. В Приложении 3 настоящего документа приведен шаблон должностной инструкции.

## **6.3 Требования к тексту документов и графическим элементам**

6.3.1 **Текст документа**.

6.3.1.1 Текст документа должен быть кратким, точным, не допускающим различных толкований, логически последовательным, необходимым и достаточным для использования документа в соответствии с областью его применения. В тексте документов не допускается:

* применять обороты разговорной речи;
* применять для одного и того же понятия различные научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы), а также иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке;
* применять произвольные словообразования;
* применять сокращения слов, кроме установленных, соответствующими стандартами и правилами русской орфографии;
* применять без числовых значений математические знаки, знаки номер (№) и процент (%).

6.3.1.2 Основной текст документа СМК должен иметь формат: шрифт – Times New Roman, высота – 12; уровень – основной текст; выравнивание – по ширине; межстрочный интервал – одинарный высотой – 10 (12); поля: верхнее - 2 см., нижнее - 2 см., правое – 1 см., левое – 2 см., первая строка – абзацный отступ - 1 см.

6.3.2 **Колонтитул.**

6.3.2.1 На всех документах, обеспечивающих СМК компании, должен быть установлен верхний колонтитул (Таблица14), приведенный ниже:

Таблица 14. Форма элемента «Колонтитул»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Логотип | Система менеджмента качества  (наименование организации) | (Код документа)  Изд. № \_\_\_  Стр.\_\_\_ из \_\_\_\_ |
| (Наименование группы документа, наименование документа) |

6.3.2.2 Размещение колонтитула относительно верхнего края документа на документах: Команда «Файл», «Параметры страницы», вкладка «Источник бумаги», «Первой страницы», в «От края» устанавливается параметр – «до верхнего колонтитула» - 0,6.

6.3.3 **Таблицы.**

6.3.3.1 Таблицы применяются для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей.

6.3.3.2 На все таблицы документов приводятся ссылки в тексте документа, при ссылке указывается слово «Таблица» с указанием ее номера.

6.3.3.3 Текст в таблицах должен иметь формат: шрифт заголовка – Times New Roman, высота – 10; полужирный, уровень – основной текст; выравнивание – по центру, основная часть таблицы - шрифт - Times New Roman, высота – 10; обычный, уровень – основной текст; выравнивание – по левому краю.

6.3.4 **Блок-схема.**

6.3.4.1 Для построения блок-схем процессов используются стандартные графические обозначения и принципы их построения (вход - стрелка сверху заходит в блок, выход - стрелка снизу выходит из блока):

Начало / конец

Переход на другую страницу

Переход к следующему действию, этапу

Этап процесса

Принятие решения

6.3.5 **Графический материал (схемы, диаграммы, рисунки и т.п.)**

6.3.5.1 Графический материал (схемы, диаграммы, рисунки и т.п.) применяется с целью установления свойств или характеристик объекта.

6.3.5.2 В тексте документа дается ссылка на графический материал.

6.3.5.3 Графический материал располагается непосредственно в разделе, в котором о нем упоминается впервые, или, при необходимости, в приложении.

6.3.5.4 Графический материал может иметь тематическое название, располагающееся под ним.

6.3.6 **Нумерация страниц.**

6.3.6.1 Нумеруются все страницы документов СМК компании. Номера страниц всех документов СМК компании располагают в верхнем колонтитуле. Формат номера страницы приведен в описании верхнего колонтитула.

## **6.4 Требования к изложению документов**

6.4.1 **Деление текста документа:**

6.4.1.1 Текст документа следует делить на разделы, подразделы, пункты и подпункты.

6.4.1.2 При делении текста документа на разделы, подразделы, пункты и подпункты необходимо, чтобы каждый раздел (пункт), подраздел (подпункт) содержал законченную информацию.

6.4.1.3 Разделы, подразделы, пункты и подпункты следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа.

6.4.1.4 Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, за исключением приложений.

6.4.1.5 Расстояние между заголовками разделов, предыдущим и последующим текстом должно быть равно одной высоте шрифта 10 (12).

6.4.1.6 Номер пункта включает номер раздела, порядковый номер подраздела и номер пункта, разделенные между собой точкой и без точки в конце (*Пример*- 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 и т.д.).

6.4.1.7 Номер подпункта включает номера раздела, подраздела, пункта и порядковый номер подпункта, разделенные точкой и без точки в конце (*Пример* – 1.1.1.1, 1.1.1.2, 1.1.1.3 и т.д.). Если требуется дальнейшее разбиение текста подпункта, то внутри подпункта допускается не записывать номера раздела, подраздела, пункта и подпункта, а номер подраздела записывать с круглой скобкой в конце (*Пример:*1), 2), 3) и т.д.)

6.4.2 **Заголовки.**

6.4.2.1 Заголовки разделов выравниваются с абзацного отступа, буквами формата – строчные, полужирный шрифт, высотой – 12, без точки в конце номера и без точки в конце заголовка, без подчеркивания.

6.4.2.2 Заголовки подразделов пишутся с абзацного отступа, буквами формата – строчные, полужирный шрифт, высотой – 12, без точки в конце номера и без точки в конце заголовка, без подчеркивания.

6.4.3 **Перечисления.**

6.4.3.1 Если внутри пунктов или подпунктов приводятся перечисления, они оформляются как маркированные списки с маркером «-» или «1), 2) и т.д.». В конце перечислений ставится точка с запятой.

## **6.5 Идентификационные обозначения (коды) документов**

6.5.1 Принцип кодирования (формирования идентификационных обозначений) документов СМК компании приведен на ниже приведенных схемах.

6.5.2 Принцип кодирования документированных процедур, правил, положений, инструкций по охране труда:

**ХХ-ХХ–ХХХХ**

Код документа (ДП/ПО/ПР/ИОТ)

Год утверждения

Регистрационный номер

***Пример*:** ДП-02–201Х – документированная процедура «Управление документацией». ИОТ-01-201Х – Инструкция по охране труда для сантехника. ПО-02-201Х – Положение о представителе руководства по качеству.

6.5.3 Принцип кодирования карт процессов:

**ХХ ХХ-ХХ–ХХХХ**

Код документа (КП)

Год утверждения

Код процесса (ПУ, ОП, ПП)

Порядковый номер процесса

***Пример,*** КП ПУ-01-201Х - Карта процесса « Управление предприятием», КП ОП-01-201Х - Карта процесса «Формирование контингента обучающихся», КП ПП-0Х-201Х – «Маркетинг и планирование услуг по обучению персонала»**,** Карта поддерживающего процесса. «Управление персоналом».

6.5.4 Принцип кодирования положения об компании:

**ХХХ-ХХ–ХХХХ**

Код документа (П)

Год утверждения

Номенклатурный номер (индекс) структурного подразделения

***Пример:***П-01-201Х – Положение об компании

6.5.5 Принцип кодирования должностных инструкций:

Индекс (номер) ИКЦА

по номенклатуре дел

**ХХ-ХХ.ХХ–ХХХХ**

Код документа (ДИ)

Год утверждения

Порядковый номер должности

***Пример:*** ДИ-06.1-2024 - Должностная инструкция (наименование должности руководителя компании).

6.5.6 Идентификационные обозначения документов СМК указываются в верхнем колонтитуле (выполняется шрифтом - Times New Roman, высотой шрифта - 10, «все прописные», «обычный», выравнивание – по центру).

**7 Записи**

7.1 В таблице 15 приведены записи, которые формируются в настоящей документированной процедуре и должны управляться в соответствии с требованиями документированной процедуры компании «Управление записями» (ДП-03).

Таблица 15. Перечень записей

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **Форма записей** | **Ответственность за ведение записей** | **Хранение** | | **Периодичность составления записи** |
| **место** | **срок** |
| 1 | Титульный лист | Приложение 1  Форма 1 | Разработчик документа | В месте хранения документа, в состав которого входит | В соответствии со сроком хранения документа | При разработке (актуализации) документа |

## **8 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка**

8.1 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка настоящей документированной процедуры осуществляются в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документацией» (ДП-02).

8.2 Оригинал настоящей документированной процедуры регистрируется и хранится у Менеджера по качеству.

8.2 Сканированная версия настоящей документированной процедуры размещается на серверном компьютере компании в папке общего доступа.

8.3 Учтенные печатные копии настоящей документированной процедуры рассылаются, при необходимости, во все структурные подразделения компании.

## **Приложения**

**Приложение 1**

Форма «Титульный лист»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Логотип | интегрированная система МЕНЕДЖМЕНТА  компании | (Код документа)  Изд. № \_\_\_  Стр.\_\_\_ из \_\_\_\_ |
| (Наименование группы документа)  (Наименование документа) |

**Утверждаю**

**Наименование должности**

**(компании)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Фамилия**

**«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**Наименование группы документа**

**Наименование документа**

**г. …… 20\_\_\_ г.**

**Приложение 2**

Форма «Шаблон Положения о структурном подразделении»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Логотип | Система менеджмента качества  компании | ПСП-02-2018  Изд. № 1  стр. 24 из 38 |
| Положение Об компании |

**Утверждаю**

**Наименование должности**

**(компании)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Фамилия**

**«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**.**

**ПОЛОЖЕНИЕ О КОМПАНИИ (наименование компании)**

**г. Алматы 20.. г.**

**Предисловие**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Введен:** Взамен (наименование и код старой версии Положения)  **Дата пересмотра:** 201\_\_\_г. | | | |
| **Разработано**  (должность) | **Ф.И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Проверено и согласовано** (должность) |  |  |  |
|  |  |  | 00.00.00 |
|  |  |  | 00.00.00 |
|  |  |  | 00.00.00 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Содержание**

1 Общие положения

2 Организационная структура

3 Основные задачи

4 Функции

5 Права

6 Ответственность

7 Взаимодействия

Лист регистрации изменений

Лист ознакомления

**1 Общие положения**

1.1 компании является структурным подразделением Компании

1.2 компании создается и ликвидируется приказом руководителя компании.

1.3 Работники компании назначаются и освобождаются от должности приказом президента Компании

1.4 (Наименование структурного подразделения) находится в прямом подчинении (наименование должности курирующего руководителя из числа высшего руководства).

1.5 В своей деятельности компании руководствуется следующими документами:

* *перечисляются основные законодательные документы, применимые к деятельности подразделения*;
* Правила, Положения, инструкции, методики и другие отраслевые руководящие документы;
* Стандарт СТ РК ИСО;
* Стратегические документы компании (Миссия, Видение, стратегические цели и задачи);
* Политика и цели в области качества компании;
* внутренняя регламентирующая документация СМК компании (Руководство по качеству, карты процессов, документированные процедуры, положения, правила, инструкции);
* настоящее Положение;
* приказы, распоряжения и другие нормативные акты компании.

**2** **Организационная структура подразделения**

2.1 Организационная структура и штатная численность (Наименование структурного подразделения) утверждается (наименование должности первого руководителя компании) по предложениям (наименование должности курирующего руководителя из числа высшего руководства).

2.2 (Наименование структурного подразделения) имеет следующую структуру управления:

* + ………;
  + ………;
  + ………………..

**3 Основные задачи**

3.1…………………..

3.2 ………………………

**4 Функции**

4.1 ....................

4.2……………….

4.3 …………..

……..

………….

4.Х Функции в СМК:

4.Х.1 Установление целей в области качества подразделения и разработка плана мероприятий по их достижению.

4.Х.2 Разработка и согласование внутренних регламентирующих документов компании по вопросам, находящимся в компетенции подразделения.

4.Х.3 Документальное установление области полномочий и ответственности работников компании (разработка Положения об компании и должностных инструкциях работников).

4.Х.4 Составление перечней и ведение фонда законодательно – нормативной, руководящей, методической и справочной документации, относящейся к функциям компании, поддержание ее в актуальном состоянии и обеспечение ими работников компании.

4.Х.5 Обеспечение надлежащего уровня качества ведения дел, плановой, учетной и отчетной документации компании в соответствии с, установленными внутренней регламентирующей документацией компании, требованиями.

4.Х.6 Повышение квалификации и компетентности в соответствии с требованиями выполняемых работ и заданий.

4.Х.7 Определение потребности и принятие мер по ресурсному обеспечению выполняемого подразделением процесса.

4.Х.8 Разработка корректирующих и предупреждающих действий по:

* выявленным несоответствиям и потенциальным несоответствиям при обычном выполнении работ;
* результатам оценки результативности деятельности компании;
* результатам внутреннего и надзорного аудитов деятельности компании.

4.Х Функции в системе управления охраной труда (ниже приведены общие для всех работников компании).

4.Х.1 Повышение уровня знаний по вопросам техники безопасности, противопожарной защиты и охраны труда.

4.Х.2 Прохождение вводного инструктажа, периодического инструктажа по технике безопасности и пожарной безопасности и другим вопросам охраны труда.

4.Х.3 Соблюдение требований, установленных правилами, инструкциями по охране труда и технике безопасности и пожарной безопасности при выполнении работ.

**5 Права**

5.1 Для осуществления функций и задач компании имеет права:

5.1.1

5.1.2

5.1.3

**6 Ответственность**

6.1 На работников компании возлагается ответственность за:

6.1.1 Неисполнение (ненадлежащее исполнение) функций и задач компании, определенных настоящим положением – в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РК;

6.1.2 Нарушение правил внутреннего трудового распорядка и производственной дисциплины;

6.1.3 Несоблюдение правил и норм по охране труда на рабочих местах и неудовлетворительное состояние техники безопасности, а также противопожарной защиты в подразделении;

6.1.4 Правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, - в пределах, определенных действующим административным и уголовным законодательством РК;

6.1.5 Причинение ущерба компании – в пределах, установленных действующим трудовым, гражданским и уголовным законодательством РК;

6.1.6 Несвоевременное исполнение приказов и распоряжений руководства компании.

6.2 Ответственность за выполнение функций и задач компании несет руководитель компании

6.3 Персональная ответственность работников компании определяется должностными инструкциями.

**7 Взаимодействия**

7.1 Вопросы взаимодействия и перечень предоставляемой информации компании другим подразделениям / должностным лицам ТОО «компании».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№ п/п** | **компании / должностное лица** | **Вопросы взаимодействия, передаваемая информация** | **Сроки предоставления** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

7.2 Вопросы взаимодействия и перечень получаемой информации ТОО «компании» от / должностных лиц компании.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование подразделения / должностного лица** | **Вопросы взаимодействия, передаваемая информация** | **Сроки предоставления** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Лист регистрации изменений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер изменения** | **Номера страниц** | **Всего листов в документе** | **Номера разделов, к которым относятся изменения** | **Описание изменений** | **Отметка о внесении изменений** | | |
| **Ф.И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Лист ознакомления**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п /п** | **Ф.И.О. сотрудника** | **Должность** | **Дата** | **Роспись** |
| 1 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Приложение 3**

Форма «Шаблон должностной инструкции»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Логотип | Система менеджмента качества  компании | ДИ-06.01-2018  Изд. № 1  Стр.\_\_\_ из \_\_\_\_ |
| Должностная инструкция (Наименование должности) |

**Утверждаю**

**Наименование должности**

**ТОО «компании»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.Фамилия**

**«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.**

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ**

**(наименование должности)**

**. (наименование) 20.. г.**

**Предисловие**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Введен:** Взамен (наименование, дата и код (при наличии) старой версии Должностной инструкции)  **Дата пересмотра:** 201\_\_\_г. | | | |
| **Разработано**  (должность) | **Ф.И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Проверено и согласовано** (должность) |  |  |  |
|  |  |  | 00.00.00 |
|  |  |  | 00.00.00 |
|  |  |  | 00.00.00 |
|  |  |  | 00.00.00 |
|  |  |  | 00.00.00 |

**Содержание**

1 Общие положения

2 Требования к квалификации и компетентности

3 Должностные обязанности

4 Права

5 Ответственность

Лист регистрации изменений

Лист ознакомления

**1 Общие положения**

1.1 Настоящая должностная инструкция определяет квалификационные требования, должностные обязанности, права и ответственность (записывается должность руководителя, специалиста, рабочего)

1.2 Назначение на должность (записывается должность руководителя, специалиста) и освобождение от нее производится приказом (наименование должности первого руководителя) ТОО « компании».

1.3 (записывается должность руководителя, специалиста, рабочего) в своей работе непосредственно подчиняется …………………………………...

1.4 На должность (записывается должность руководителя, специалиста, рабочего) назначается лицо, отвечающее требованиям к квалификации и компетентности, указанным в п.2.

**2 Требования к квалификации и компетентности**

2.1 Квалификация (записывается должность руководителя, специалиста, рабочего) должна соответствовать следующим требованиям:

2.1.1 Образование общее - высшее профессиональное (техническое, экономическое или какое-либо другое) / среднее профессиональное (техническое, экономическое или какое-либо другое) и стаж работы по специальности / стаж работы в строительстве / на руководящих инженерно-технических должностях / стаж работы на руководящих должностях в соответствующем профилю компании виде деятельности и др. (указывается требование к стажу работы).

2.1.2 Образование специальное (записывается должность руководителя, специалиста, рабочего) должен иметь (удостоверение, сертификат, свидетельство) о (записывается требование – к проверке знаний, прохождению обучения ……и др.).

2.2 Профессиональные навыки и знания.

2.2.1 (записывается должность руководителя, специалиста) должен знать в объеме выполняемых работ:

* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

***Пример:***

* Конституция РК;
* Трудовой кодекс РК;
* Стандарты СТ РК ИСО 9000, 9001;
* Стратегические документы компании (Миссия, Видение, стратегические цели и задачи);
* Политика и цели в области качества компании;
* внутренняя регламентирующая документация СМК компании (Руководство по качеству, карты процессов, документированные процедуры, положения, правила, инструкции и другая документация по охране труда, технике безопасности и пожарной безопасности и др.);
* настоящая должностная инструкция;
* приказы, распоряжения и другие акты компании.

2.2.2 (записывается должность руководителя, специалиста) должен обладать следующими навыками:

* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

**3 Должностные обязанности**

3.1 Производственные обязанности.

3.1.1 ………………………….

3.1.2 ………………………….

3.2 Обязанности по компании и управлению.

3.2.1 ……………………………………………..

3.2.2 …………………………………………….

3.2.3 ………………………..

3.3 Обязанности в системе управления охраной труда.

3.3.1 ………………………………………………….

3.3.2 ………………………………………………….

**4 Права**

4.1 (Приводится название должности работника) имеет право:

4.1.1 В установленном порядке получать и требовать предоставления другими структурными подразделениями ТОО «компании» информации, необходимой для выполнения своих функций и задач.

4.1.2 Вносить на рассмотрение руководства / непосредственного руководителя предложения по улучшению деятельности компании.

4.1.3 Визировать и согласовывать документы в пределах своей компетенции.

4.1.4 Вносить предложения по штатному расписанию компании.

4.1.5 Вносить на рассмотрение руководства / непосредственного руководителя предложения по улучшению компании и технологии выполняемых им работ.

…………………………………..

**5 Ответственность**

5.1 На (записывается должность работника) возлагается персональная ответственность за:

5.1.1 Неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, а также приказов и распоряжений руководства, - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РК;

5.1.2 Неудовлетворительное состояние производственной и трудовой дисциплины подчиненных ему работников;

5.1.3 Неудовлетворительное состояние охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии на его участке работ / несоблюдение правил и норм техники безопасности и охраны труда;

5.1.4 Нарушение производственной и трудовой дисциплины;

5.1.5 Правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РК;

5.1.6 Недобросовестное использование материальных ценностей компании в собственных интересах и причинение материального ущерба, - в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством РК.

**Лист регистрации изменений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер изменения** | **Номера страниц** | **Всего листов в документе** | **Номера разделов, к которым относятся изменения** | **Описание изменений** | **Отметка о внесении изменений** | | |
| **Ф.И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Лист ознакомления**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п /п** | **Ф.И.О. сотрудника** | **Должность** | **Дата** | **Роспись** |
| 1 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## **Лист регистрации изменений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер изменения** | **Номера страниц** | **Всего листов в документе** | **Номера разделов, к которым относятся изменения** | **Описание изменений** | **Отметка о внесении изменений** | | |
| **Ф.И.О.** | **Подпись** | **Дата** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

## **Лист ознакомления**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п /п** | **Ф. И. О.** | **Должность** | **Дата** | **Подпись** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |