



## СОДЕРЖАНИЕ

<a href="#">1 ЦЕЛЬ</a>	<a href="#">1</a>
<a href="#">2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ</a>	<a href="#">1</a>
<a href="#">3 БЛОК - СХЕМА ПРОЦЕДУРЫ</a>	<a href="#">1</a>
<a href="#">4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">5 МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЦЕССОВ</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">6 ПРИЛОЖЕНИЕ</a>	<a href="#">4</a>

### 1 ЦЕЛЬ

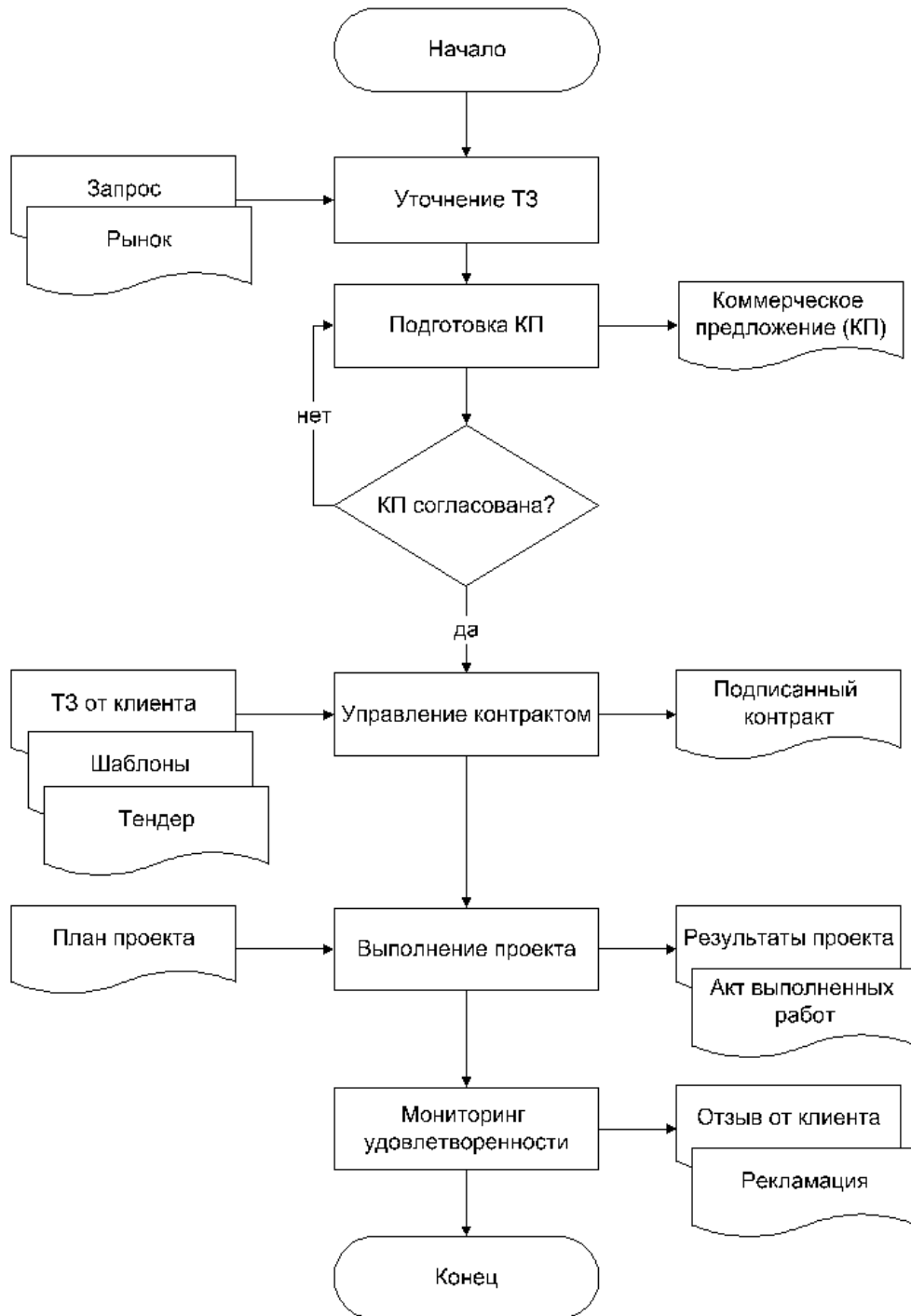
Настоящий документ устанавливает общие требования к процессу «Консультации» в системе менеджмента ООО «Сертификэйшн Нетворк» и определяет ответственность за выполнение действий.

### 2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий процесс устанавливает основные принципы, критерии и порядок оказания консультационных услуг, и предназначен для использования назначенным персоналом системы менеджмента структурных подразделений группы компаний «Сертификэйшн Нетворк».



### 3 БЛОК - СХЕМА ПРОЦЕССА «КОНСУЛЬТАЦИИ»





#### 4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА "КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ"

Шаг процесса	Ответственные	Описание шагов
№	Должность(и)	Описание операции (действий)
1	ИТ поддержка и продажи	<b>Получение запроса и формирование КП</b> Получение заявки от заказчика и формирование коммерческого предложения (далее КП) для заказчика. КП формируется в зависимости от ТЗ и от определения подрядчика ( Менеджера проекта) <b>Форма коммерческого предложения</b>
2	Директор	<b>Согласование и утверждение КП</b> Допускается устное и письменное согласование КП.
3	ИТ поддержка и продажи	<b>Управление контрактом</b> После получения информации о одобрении коммерческого предложения Начинается формирование проекта договора и согласование дополнительных условий (если клиент не предоставляет свой шаблон) допускается использование стандартного шаблона из Папки ДОГОВОРА (допускается учитывать особенности процедуры согласования у клиента) При участии в тендерной процедуре, учитываются условия проведения тендера (дата, тендерная площадка) и техническое задание
4.2	Производство услуг (Менеджер проекта)	<b>Выполнение проекта</b> Назначенный менеджер проекта, готовит проект плана, и при в соответствии с Методикой оказания консалтинговых услуг по направлениям систем менеджмента выполняет проект.
5	Финансы	<b>Мониторинг удовлетворенности</b> <b>Оформление финансовых документов</b> По окончании консалтинговых услуг в соответствии с подписанным договором, бухгалтер формирует необходимые финансовые документы
6	Директор	<b>Мониторинг удовлетворенности</b> Одновременно направляется анкета удовлетворенности

#### 5 МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЦЕССОВ

Ежегодно собственник процессов проводит анализ результативности процессов с помощью количественных и качественных показателей.

№	Наименование показателей	Периодичность мониторинга	Целевое значение
1	Отсутствие отрицательных отзывов со стороны заказчика и претензий	1 раз в квартал	0
2	Успешная сертификация предприятий после консалтинга	1 раз в квартал	100 %



## 6 ПРИЛОЖЕНИЕ

### Рекомендуемый чек – лист для оценки процесса.

Название документа: \_\_\_\_\_

	<b>А</b>	<b>Применение документа</b>	<b>Да</b>	<b>Скорее Да</b>	<b>Скорее Нет</b>	<b>Нет</b>
A-1		Название документа соответствует выполняемому процессу?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-2		Шаги процесса являются логически взаимосвязанными?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-3		Владелец процесса четко определен.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-4		Определены ли лица, которые принимают решение о начале выполнения процесса или инициирующие выполнение события?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
A-5		Описание процесса соответствует заявленной цели.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-6		Все участники «цепочки» процесса определены.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A-7		Все участники процесса документально с ней ознакомлены.	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
	<b>В</b>	<b>Структура документа</b>				
B-1		Соответствует требованиям по содержанию.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B-2		Соответствует требованиям по оформлению.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>С</b>	<b>Содержание документа</b>				
C-1		Область применения ясно определяет лица/подразделения и т.д. на кого распространяется данный документ.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C-2		Описание последовательности, с которой выполняются шаги процедуры, совпадает с ее блок – схемой?	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
C-3		Содержится ли (когда это возможно) регламентация деятельности участников процесса (требования к форме, содержанию, временные требования, другие ограничения)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C-4		Есть ли в документе характеристика того, что будет получено в результате выполнения процесса?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Д</b>	<b>Описание отдельных шагов.</b>				
D-1		Ясно представляется, какие документы, материалы, информацию и т.д. получает исполнитель перед выполнением своего шага и от кого.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D-2		Ясно ли представляется порядок операций в шагах процесса?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D-3		Определено ли: что именно является результатом выполнения шагов, которые осуществляются последовательно одним(и) исполнителем(ями) процесса/процедуры?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Е</b>	<b>Стиль изложения</b>				
E-1		Отсутствуют опечатки, ошибки и т.п. небрежности.	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>

### Критерии подсчета и оценки результата

*Примечание:* Точность оценки будет выше, если документ проверят не менее трех независимых экспертов, средняя оценка которых определит окончательный результат.

Колонка «ДА» - 10 условных единиц.

Колонка «Скорее ДА» - 8 условных единиц;

Колонка «Скорее НЕТ» - минус 10 условных единиц;

Колонка «НЕТ» - минус 20 условных единиц.



**Основной процесс  
"Консультации"**

**DP-9001-001**

**Стр. 5 из 5**

*Выводы:* Документ разработан в полном соответствии с требованиями СМ, если набрал 170 условных единиц. Документ может считаться пригодным для работы, если его общая оценка не менее 150 условных единиц. При меньшем результате владельцу процесса следует принять решение о доработки проекта или переработке действующего документа.