



## СОДЕРЖАНИЕ

1 ЦЕЛЬ .....	1
2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	1
3 БЛОК - СХЕМА ПРОЦЕДУРЫ .....	2
4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА .....	3
5 МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЦЕССОВ .....	8
6 ПРИЛОЖЕНИЕ .....	9

### 1 ЦЕЛЬ

Настоящий документ устанавливает общие требования к процессу «Оценка соответствия» в системе менеджмента **ООО «Сертификэйшн Нетворк Украина»**, ответственность и определяет методику оценки результативности.

### 2 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий процесс устанавливает основные принципы, критерии и порядок оказания услуг по оценке соответствия, и предназначен для использования назначенным персоналом, включая поставщиков в случае аутсорсинга, структурных подразделений **ООО «Сертификэйшн Нетворк Украина»**, задействованных в данном процессе. Собственником процесса является Директор фирмы.

**ООО «Сертификэйшн Нетворк Украина»** предлагает два вида оценки соответствия (аудиты):

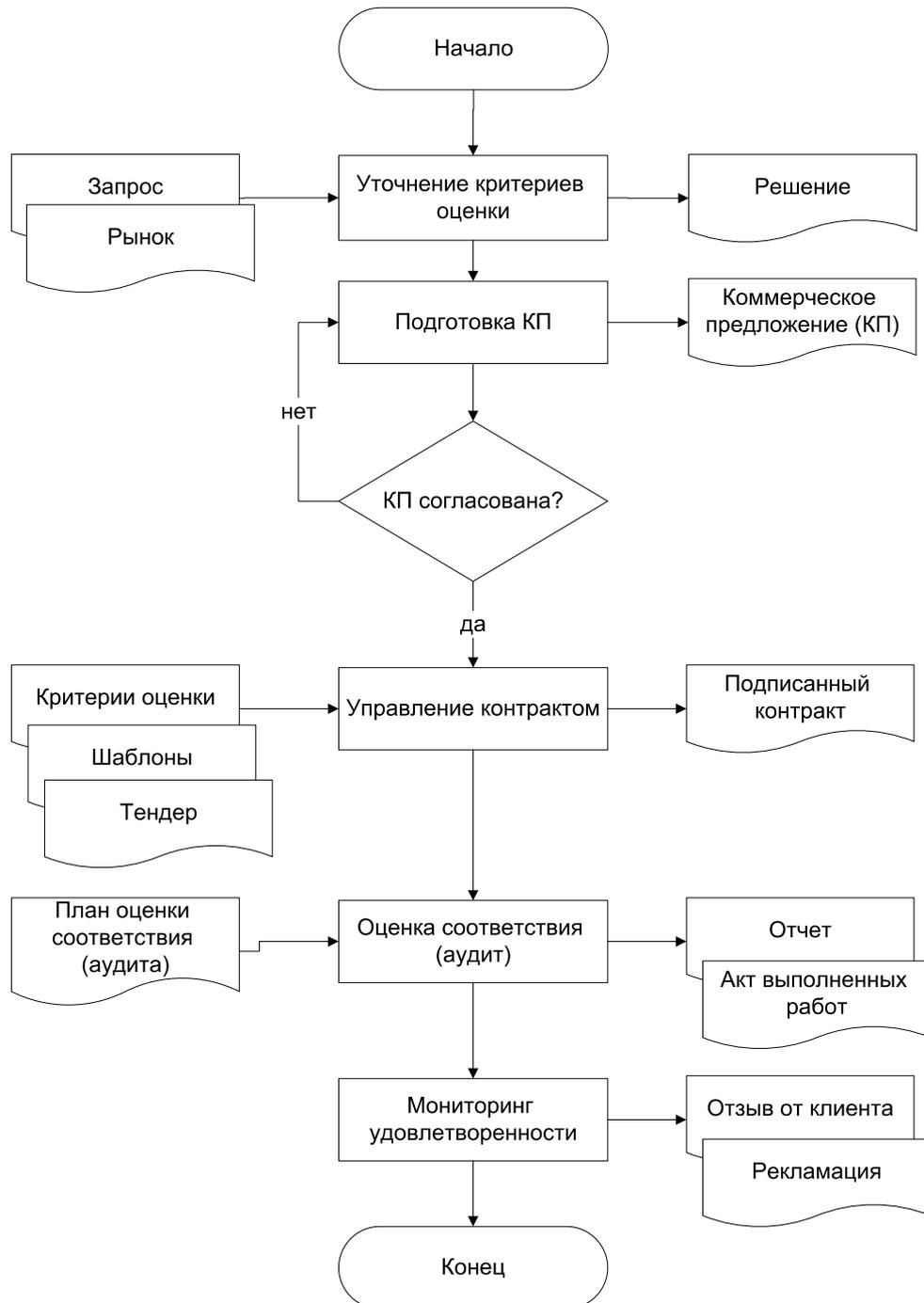
- **аудит первой стороны** – внутренний аудит, при котором организация проверяет сама себя. Если организация обратится к сторонней организации для проведения аудита своей системы качества, то такой аудит все равно рассматривается как аудит первой стороны.

- **аудит второй стороны** - это аудит, при котором заказчик или потенциальный заказчик проверяет своего поставщика услуг (товаров или работ). ... Аудит третьей стороны это аудит, выполняемый независимой организацией (органом по сертификации систем качества или консалтинговой фирмой)

- **Дистанционный аудит** - это проведение аудиторской проверки вне территории аудируемого лица, при котором в силу сложившихся обстоятельств (например в связи с невозможностью посетить офис заказчика в согласованный ранее срок) и по запросу заказчика, СН проводит аудит дистанционно (в основном при помощи чек листа, анализа документации и предоставленной информации), а также для верификации данных использует средства он-лайн коммуникации (вайбер, скайп, видео конференции, ватцап). По результатам аудита оформляется Отчет по Внутреннему Аудиту (с пометкой – дистанционный). Если договором предусмотрено иначе, то верификация результатов на месте проводится в установленный срок и оформляется дополнительным отчетом и Протоколами несоответствий в соответствии с внутренними стандартами Заказчика. В данном процессе использованы методики в соответствии с IAF ID 12 – «Принципы дистанционной оценки»



### 3 БЛОК - СХЕМА ПРОЦЕССА «Оценка соответствия»



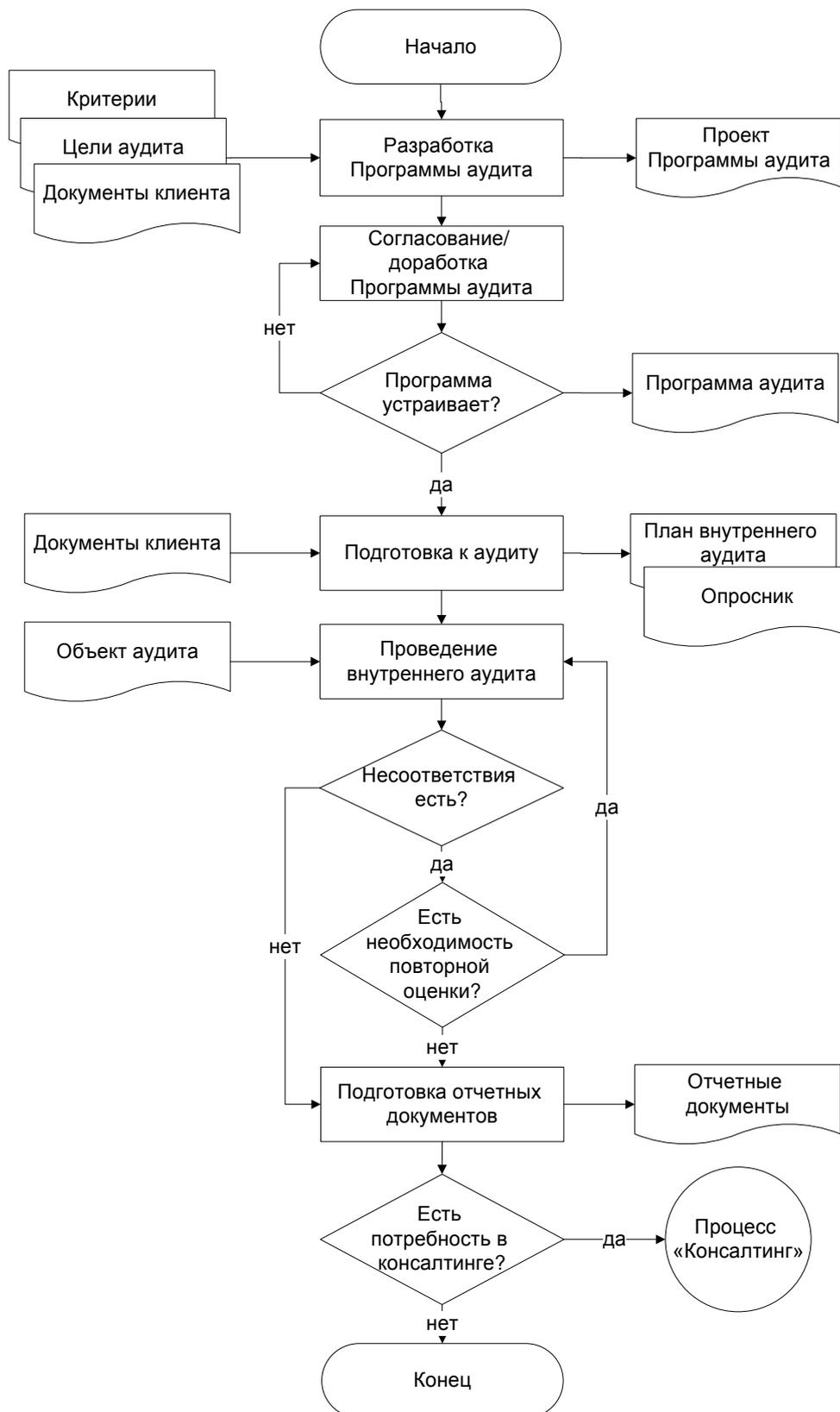


#### 4 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА «Оценка соответствия»

Шаг	Ответственные	Описание шагов
№	Должность(и)	Описание операции (действий)
1	ИТ и продажи	Получение запроса и формирование КП Получение заявки от заказчика и формирование коммерческого предложения (далее КП) для заказчика. КП формируется в течение 2-х дней Если запрос типовой, КП формируется в течение 1 дня Определение способа выбора поставщиков услуг по оценке соответствия Форма коммерческого предложения
2	Директор	Согласование и утверждение КП Допускается устное и письменное согласование КП.
3	ИТ и продажи	Формирование проекта договора и согласование дополнительных условий договора Формирование и согласование проекта договора осуществляется в течение 2-х дней (допускается учитывать особенности процедуры согласования у заказчика) При участии в тендерной процедуре, учитываются условия проведения тендера (дата, тендерная площадка) и техническое задание Отдел формирует комплект документов для участия в тендерной процедуре с учетом объявленных заказчиком сроков подачи заявки Все необходимые финансовые и уставные документы должны быть готовы перед каждым тендером (ежемесячно запрашивать необходимые документы в налоговых органов для обеспечения актуальности справок и выписок) Формы типовых проектов договоров по виду оценки соответствия находятся на сервере папка ДОГОВОРА
4.2	Менеджер проекта (или ведущий аудитор)	Организация и осуществление процесса оценки соответствия Менеджер проекта (ведущий аудитор) готовит программу аудита (план аудита), распределяет ответственность в команде, готовит чек листы, управляет вст и зак собранием, готовит шаблон отчетных документов и сводит финальную версию отчета.
5	Финансы и адм	Оформление финансовых документов В соответствии с подписанным договором, бухгалтер формирует необходимые финансовые документы и направляет заказчику для подписания
6	Директор	Мониторинг удовлетворенности После завершения услуг по оценке соответствия заказчику направляется анкета удовлетворенности Форма анкеты удовлетворенности При получении рекламаций или рекомендаций от заказчика, обязательно введение корректирующих мероприятий Форма реестра рисков



### 3.1 БЛОК - СХЕМА ПОД- ПРОЦЕССА «Аудит первой стороны »



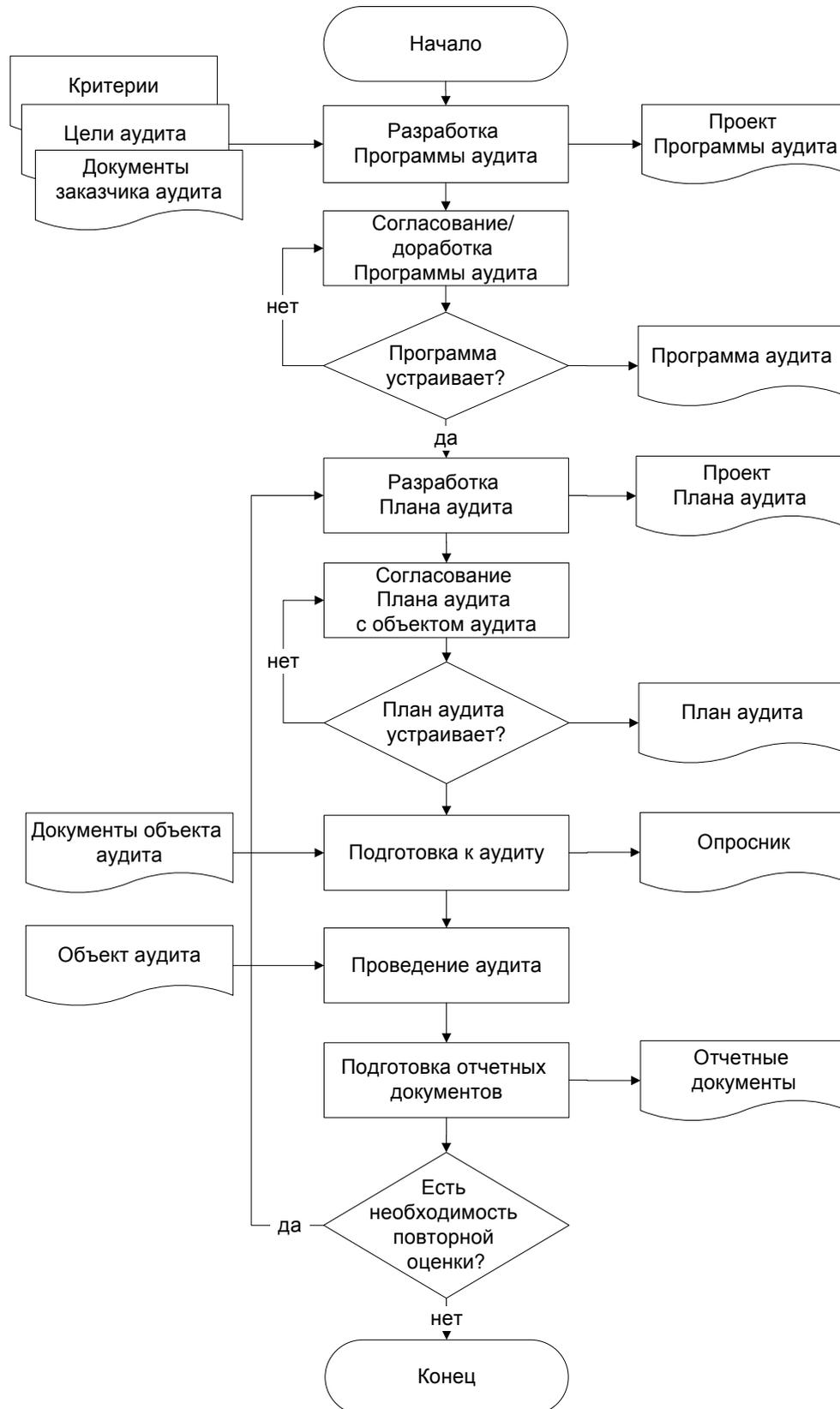


#### 4.1 ОПИСАНИЕ ПОД - ПРОЦЕССА «Аудит первой стороны »

Шаг	Ответственные	Описание шагов
№	Должность(и)	Описание операции (действий)
1	Директор	Разработка программы аудита Программа проведения оценки соответствия анализируется командой аудита на основании технического задания, документов СМ заказчика, или на основании условий в договоре. В зависимости от объема работ, процессов организации, численности организации и структуры определяется финальная группа аудита ( при необходимости приглашается отраслевой эксперт), назначается Ведущий аудитор, распределяются обязанности и определяется процесс коммуникации внутри группы и с заказчиком. Команда аудиторов подписывает декларацию о конфиденциальности всей полученной информации
2	Ведущий аудитор	Согласование/доработка Программы аудита Ведущий аудитор совместно с Директором и представителем заказчика согласовывает дату проведения аудитов на месте и логистику При необходимости вносят изменения
3	Ведущий аудитор	Подготовка к аудиту Ведущий аудитор проводит анализ технического задания, анализ отраслевых и юр требований, документации от клиента и составляет и отправляет План аудита, чек-лист для аудиторов и заказчика
5	Команда аудиторов	Проведение аудита Аудит начинается с предварительного совещания и проходит по Плану аудита. В ходе проведения аудита, команда аудиторов фиксирует записи в чек-листе Аудит завершается заключительным совещанием, на котором озвучиваются сильные и слабые моменты проверяемой области и озвучивается предварительный результат оценки соответствия. Если обнаружены несоответствия, они фиксируются в форме установленной в ТЗ. согласовывается необходимость повторной оценки.
6	Ведущий аудитор	Подготовка отчетных документов Ведущий аудитор собирает записи от команды аудиторов, составляет отчет о проведении оценки соответствия в течение срока указанного в ТЗ Отчет высылается Директору на проверку и утверждение Проводится финальная корректировка документа (бренд, дизайн, опечатки) и высылается Заказчику. Директор связывается с представителем Заказчика и убеждается в получении отчета, одновременно уточняя необходимость в дополнительных услугах.



### 3.2 БЛОК СХЕМА ПОД - ПРОЦЕССА «Аудит второй стороны »





#### 4.2 ОПИСАНИЕ ПОД - ПРОЦЕССА «Аудит второй стороны »

Шаг	Ответственные	Описание шагов
1	Директор	Разработка программы аудита Программа проведения оценки соответствия анализируется командой аудита на основании технического задания от Заказчика, документов СМ поставщика заказчика, и на основании условий в договоре. В соответствии с договором определяется группа аудита, назначается Ведущий аудитор, распределяются обязанности и определяется процесс коммуникации внутри группы и с Поставщиком Заказчика. Команда аудиторов подписывает декларацию о конфиденциальности всей полученной информации
2	Ведущий аудитор	Согласование/доработка Программы аудита Ведущий аудитор совместно с Директором и представителем заказчика согласовывает дату проведения аудитов на месте и логистику При необходимости вносят изменения
3	Ведущий аудитор	Подготовка к аудиту Ведущий аудитор проводит анализ технического задания, анализ отраслевых и юр требований, документации Поставщика Заказчика и составляет и отправляет План аудита, чек-лист для аудиторов и Поставщику Заказчика
5	Команда аудиторов	Проведение аудита Аудит начинается с предварительного совещания и проходит по Плану аудита. В ходе проведения аудита, команда аудиторов фиксирует записи в чек-листе Аудит завершается заключительным совещанием на котором озвучиваются сильные и слабые моменты проверяемой области и озвучивается предварительный результат оценки соответствия. Если обнаружены несоответствия, они фиксируются в форме установленной в ТЗ. Согласовывается необходимость повторной оценки с Поставщиком и Заказчиком.
6	Ведущий аудитор	Подготовка отчетных документов Ведущий аудитор собирает записи от команды аудиторов, составляет отчет о проведении оценки соответствия в течение срока указанного в ТЗ Отчет высылается Директору на проверку и утверждение Проводится финальная корректировка документа (бренд, дизайн, опечатки) и высылается Заказчику. Директор связывается с представителем Заказчика и убеждается в получении отчета, одновременно уточняя необходимость в дополнительных услугах.



## 5 МЕТОДИКА ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЦЕССОВ

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

№	Наименование показателей	Периодичность мониторинга	Целевое значение
1	Отсутствие отрицательных отзывов со стороны заказчика и претензий	1 раз в год	0
2	Отсутствие несоответствий у заказчика со стороны других контрагентов после проведения оценки соответствия	1 раз в квартал	100 %
3	Готовность аудиторов для оценки соответствия	1 раз в квартал	100 %



## 6 ПРИЛОЖЕНИЕ

Рекомендуемый чек – лист для оценки процесса.

Название документа: \_\_\_\_\_

А Применение документа		Да	Скорее Да	Скорее Нет	Нет
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"/>
В Структура документа					
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"/>
С Содержание документа					
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? Содержится ли (когда это возможно) регламентация деятельности	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
C-3	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"/>
D Описание отдельных шагов.					
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"/>
E Стиль изложения					
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.

*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

Проверьте актуальность настоящего документа в системе Электронный менеджмент  
ООО «Сертификэйшн Нетворк Украина» <http://e-management.cngmbh.com/cngmbh>



**Основной процесс  
«Оценка соответствия»**

**DP-9001-003**

**Стр. 10 из 10**

единиц. При меньшем результате владельцу процесса следует принять решение о доработки проекта или переработке действующего документа.