



Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Обь-Иртышское управление по гидрометеорологии и мониторингу
окружающей среды»
(ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»)

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

РК СМК 01 - 2017

УТВЕРЖДАЮ
Начальник ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»
Н.И. Криворучко
«*12*» *августа* 2017 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
Руководство по качеству

Омск
2017

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 3 из 49

СОДЕРЖАНИЕ

Краткие сведения о ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» и его филиалах	5
1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	7
1.1 Общие положения.....	7
1.2 Применение	7
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	8
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	9
4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	9
4.1 Общие требования	9
4.2 ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИИ	10
4.2.1 Общие положения.....	10
4.2.2 Руководство по качеству	11
4.2.3 Управление документацией	11
4.2.4 Управление записями	12
5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА	12
5.1 Обязательства руководства	12
5.2 Ориентация на потребителя	13
5.3 Политика в области качества	14
5.4 Планирование	15
5.4.1 Действия в отношении рисков и возможностей	15
5.4.2 Цели в области качества.....	15
5.4.3 Планирование, создание, поддержание и улучшение системы менеджмента качества	16
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией	17
5.5.1 Ответственность и полномочия.....	17
5.5.2 Представитель руководства по качеству и уполномоченные по качеству.....	18
5.5.3 Внутренний обмен информацией.....	19
5.6 Анализ со стороны руководства	19
5.6.1 Общие положения.....	19
5.6.2 Входные данные для анализа.....	20
5.6.3 Выходные данные анализа	21
6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ	21
6.1 Обеспечение ресурсами.....	21
6.2 Человеческие ресурсы	22
6.2.1 Общие положения.....	22
6.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность	22
6.3 Инфраструктура	23
6.4 Среда для функционирования процессов	24
7 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ (УСЛУГ).....	25
7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции (услуг).....	25
7.2 Процессы, связанные с потребителями	26
7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции (услугам)	26
7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции (услугам)	26
7.2.3 Связь с потребителями	26
7.3 Проектирование и разработка.....	27
7.3.1 Планирование проектирования и разработки	27
7.4 Закупки.....	28
7.4.1 Процесс закупок.....	28
7.4.2 Информация по закупкам.....	29
7.4.3 Верификация закупленной продукции	30
7.5 Производство и обслуживание	31

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 4 из 49

7.5.1 Управление производством и обслуживанием	31
7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания	31
7.5.3 Идентификация и прослеживаемость	32
7.5.4 Собственность потребителей	32
7.5.5 Сохранение соответствия продукции (услуг)	33
7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений	33
8 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	34
8.1 Общие положения	34
8.2 Мониторинг и измерение	34
8.2.1 Удовлетворенность потребителей.....	34
8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)	35
8.2.3 Мониторинг и измерение процессов.....	35
8.2.4 Мониторинг и измерение продукции (услуг).....	36
8.3 Управление несоответствиями	36
8.4 Анализ данных	36
8.5 Улучшение.....	37
8.5.1 Постоянное улучшение	37
8.5.2 Корректирующие действия	37
8.5.3 Предупреждающие действия	38
9 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕРТИФИКАТА СООТВЕСТВИЯ.....	38
ПРИЛОЖЕНИЕ А Организационная структура ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС».....	39
ПРИЛОЖЕНИЕ А1 Организационная структура Тюменского ЦГМС – филиала ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	40
ПРИЛОЖЕНИЕ А2 Организационная структура Ханты-Мансийского ЦГМС – филиала ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	41
ПРИЛОЖЕНИЕ А3 Организационная структура Ямало-Ненецкого ЦГМС – филиала ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	42
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Схема процесса управления качеством и процессами жизненного цикла продукции (услуг) ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС».....	43
ПРИЛОЖЕНИЕ Б1 Схема управления основных процессов жизненного цикла продукции (услуг) ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС».....	44
ПРИЛОЖЕНИЕ В Форма Анализа о функционировании СМК филиала ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	45
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Форма Анкеты удовлетворенности пользователей (потребителей)	46
БИБЛИОГРАФИЯ.....	47

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 5 из 49

Краткие сведения о ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» и его филиалах

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Обь-Иртышское управление по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды» (сокращенное наименование - ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС») является самостоятельным юридическим лицом – Федеральным государственным бюджетным учреждением, подведомственным Федеральной службе по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды (Росгидромет).

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»:

- осуществляет деятельность в области гидрометеорологии и смежных с ней областях на территории Омской и Тюменской областей, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа в соответствии с лицензией, выданной Росгидрометом;
- обеспечивает функционирование и развитие государственной системы наблюдений за гидрометеорологическими процессами и мониторинга загрязнения окружающей среды (государственной наблюдательной сети);
- обеспечивает потребности государства, юридических и физических лиц в гидрометеорологической, гелиогеофизической информации, а также в информации о состоянии окружающей среды, ее загрязнении, в том числе экстренной информации на территории деятельности Омской и Тюменской областей, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Ямало-Ненецкого автономного округа;
- предупреждает установленным порядком органы государственной власти и органы МЧС России о возникновении и развитии опасных природных явлений;
- обеспечивает формирование Единого государственного фонда данных о состоянии окружающей среды, её загрязнении.

Продукцией (услугой) в области осуществления гидрометеорологического обслуживания заказчика, в том числе гражданской и экспериментальной авиации является специализированная гидрометеорологическая информация (авиационная метеорологическая информация), необходимая авиационному пользователю для обеспечения безопасности, регулярности и эффективности полетов воздушных судов, а также для всех заказчиков и потребителей гидрометеорологической информации (**на основании Лицензии № Р / 2012 / 2165 / 100 / л от 07.10.2012 на деятельность в области гидрометеорологии и в смежных с ней областях**).

Контактная информация

Юридический статус	Федеральное государственное бюджетное учреждение «Обь-Иртышское управление по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды» (ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»)
Юридический и фактический адрес	Маршала Жукова ул., д.154 , г. Омск , 644046
Телеграфный	Омск-46 ГИМЕТ
Телефон / факс	8-800-250-73-79, (3812) 399-816 доб.1005, 1025 (3812)31-84-77, 31-57-51
e-mail/ официальный сайт:	kanc@oimeteo.ru , kanc@oimeteo.pf/ http://www.omsk-meteo.ru
Должность руководителя	Начальник ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»
Тюменский ЦГМС - филиал ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	
Полное наименование филиала	Тюменский центр по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды – филиал Федерального государственного бюджетного учреждения «Обь-

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 6 из 49
	Иртышское управление по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды»	
Сокращенное наименование филиала	Тюменский ЦГМС - филиал ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	
Адрес местонахождения филиала	8 Марта ул., д.1, г. Тюмень, Тюменская область, 625000	
Телефон / факс	(3452) 69-94-50, (3452)699-522, (3812) 399-816 доб.1205	
E-mail	priemnautumen@oimeteo.ru	
Должность руководителя	Начальник Тюменского ЦГМС – филиала ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	
Ханты-Мансийский ЦГМС – филиал ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
Полное наименование филиала	Ханты-Мансийский центр по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды – филиал Федерального государственного бюджетного учреждения «Обь-Иртышское управление по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды»	
Сокращенное наименование филиала	Ханты-Мансийский ЦГМС – филиал ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	
Адрес местонахождения филиала	Тобольский тракт, д. 3, г. Ханты-Мансийск, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, 628011	
Телефон / факс	(3467) 35-69-66, (3812) 399-816 доб.1305	
E-mail	priemnayhanty@oimeteo.ru	
Должность руководителя	Начальник Ханты-Мансийского ЦГМС – филиала ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	
Ямало-Ненецкий ЦГМС - филиал ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
Полное наименование филиала	Ямало-Ненецкий центр по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды – филиал Федерального государственного бюджетного учреждения «Обь-Иртышское управление по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды»	
Сокращенное наименование филиала	Ямало-Ненецкий ЦГМС - филиал ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	
Адрес местонахождения филиала	Игарская ул., д.17, Ямало-Ненецкий автономный округ, г. Салехард, 629001	
Телефон / факс	(3492) 24-79-14, (3812) 399-816 доб.1405	
E-mail	priemnayyamal@oimeteo.ru	
Должность руководителя	Начальник Ямало-Ненецкого ЦГМС - филиала ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
ПК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 7 из 49

Система менеджмента качества

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Дата внедрения - 2017-08-22

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Общие положения

1.1.1 Настоящее Руководство по качеству (далее – Руководство, РК) разработано в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000 (национальных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000) и определяет систему менеджмента качества (далее – СМК) ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» и его филиалов (далее – учреждение) в области гидрометеорологии и смежных с ней областях.

1.1.2 Руководство направлено на поддержание и постоянное повышение результативности СМК и является информационным материалом о СМК учреждения для руководителей и персонала, пользователей (потребителей), внутренних и внешних аудиторов и других заинтересованных сторон учреждения.

1.1.3 Требования Руководства являются обязательными для исполнения всеми работниками учреждения.

1.1.4 Порядок разработки, согласования, утверждения, введения в действие, учета, рассылки, хранения, внесения изменений, замены/отмены Руководства осуществляется в соответствии с ДП СМК 02 Управление документированной информацией.

1.2 Применение

1.2.1 Руководство по качеству вводится в целях обеспечения руководящим материалом при разработке, внедрении и применении соответствующих требований ISO 9001 в учреждении и при предоставлении информационных услуг в области гидрометеорологии и смежных с ней областях (далее - продукция (услуги)) пользователям (потребителям).

1.2.2 Руководство по качеству применяется для:

- представления системы менеджмента качества ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» всем заинтересованным лицам;
- демонстрации соответствия системы менеджмента качества требованиям ISO 9001 с учетом конкретных требований пользователей (потребителей) и требований законодательства;
- демонстрации способности учреждения стабильно поставлять информационные услуги, отвечающие требованиям пользователей (потребителей);
- описания процессов системы менеджмента качества учреждения.

1.2.3 Действие Руководства распространяется на все отделы (подразделения) учреждения.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 8 из 49

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Руководстве использованы ссылки на документы, приведенные в таблице 1.

Таблица 1 - Нормативные ссылки

Обозначение документа	Наименование документа
ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 (ISO 9000:2015)	Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)	Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования
РД 52.21.757-2011	Руководящий документ. Системы менеджмента качества в области метеорологического обслуживания авиации. Общие требования к построению и содержанию руководства по качеству
РД 52.04.716-2009	Руководящий документ. Правила эксплуатации метеорологического оборудования аэродромов гражданской авиации
РД 52.21.703-2008	Руководящий документ. Руководство по образованию и обучению специалистов в области авиационной метеорологии
ВМО-№ 258	Руководящие принципы образования и обучения персонала в области метеорологии и оперативной гидрологии, том I — Метеорология, дополненных техническим документом Initialformationandspecializationofmeteorologicalpersonnel: Detailedsyllabusexamples,WMO/TD-No. 1101 (Первоначальное образование и специализация метеорологического персонала: подробные примеры учебных программ)
-----	Положение о проведении оценки компетентности авиационного метеорологического персонала в учреждениях Росгидромета
ДП СМК 02-2017	Управление документированной информацией
ДП СМК 03- 2017	Управление положениями об отделах (подразделениях) и должностными инструкциями
ДП СМК 04- 2017	Управление внутренними аудитами
ДП СМК 05- 2017	Управление несоответствиями и корректирующими действиями
ДП СМК 06- 2017	Управление рисками и предупреждающими действиями
ДП СМК 07- 2017	Альбом карт процессов
Примечание - При пользовании настоящим документом следует проверить действие ссылочных нормативных документов по состоянию на 1 января текущего года и по информационным указателям к ним, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим документом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку	

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 9 из 49

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем Руководстве использованы термины из ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (ISO 9000:2015).

Используемые сокращения:

ВМО – Всемирная метеорологическая организация (ВМО, англ. World Meteorological Organization, WMO);

ГОСТ – государственный стандарт;

Группа КиП – группа контрольно-измерительных приборов;

ГУ СМК – Группа по управлению системой менеджмента качества;

ДП – документированная процедура;

ИКАО – международная организация гражданской авиации (от англ. ICAO – International Civil Aviation Organization);

ИСО/ISO – международная организация по стандартизации;

МРО ССИ – монтажно-ремонтный отдел службы средств измерений;

НД – нормативная документация;

ОГЗ – отдел государственных закупок;

ОГНС – отдел государственной наблюдательной сети;

ОК и СР – отдел кадров и социального развития;

ОМТС – отдел материально-технического снабжения;

ОПиАРМ – отдел программирования и автоматизации рабочих мест;

ОПИТ ССИ – отдел поверки измерительной техники службы средств измерений;

ПДК – предельно допустимые концентрации;

ПДУ – предельно допустимые уровни;

ПРК – представитель руководства по качеству;

ПЭО – планово-экономический отдел;

РД – руководящий документ;

СИ – средства измерений;

СМК – система менеджмента качества;

ССИ – служба средств измерений;

УПК – уполномоченный по качеству;

ЦМС – центр по мониторингу загрязнения окружающей среды;

ЮО – юридический отдел.

4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1 Общие требования

4.1.1 В учреждении разработана, документально оформлена, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно анализируется и улучшается СМК в соответствии с требованиями ISO 9001.

4.1.2 СМК является главным инструментом для реализации политики и достижения целей в области качества, установленных высшим руководством ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС».

4.1.3 СМК учреждения ориентирована на пользователей (потребителей) продукции (услуг) и предполагает максимальное вовлечение всего персонала учреждения в управление качеством процессов СМК.

4.1.4 СМК не противоречит установленным общим правилам и учитывает особенности обслуживания в области гидрометеорологии и смежных с ней областях в полной мере в настоящем РК и в документированной информации.

4.1.5 СМК учреждения функционирует как совокупность взаимосвязанных процессов:

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 10 из 49

- основных;
- управленческих;
- обеспечивающих;
- измерения, анализа, улучшения.

4.1.5 Для обеспечения результативного функционирования СМК учреждения:

- определены необходимые для нее процессы, их последовательность, взаимодействие и применение во всём Учреждении;
- определено распределение ответственности и полномочий;
- обеспечивается наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержания процессов СМК и их мониторинга;
- определены показатели результативности процессов (Карты процессов);
- осуществляется мониторинг и анализ процессов СМК (ДП СМК 07 Альбом карт процессов);
- учитываются риски и возможности снижения их влияния на качество продукции (услуг) (постоянство и чёткость установившихся процессов по предоставлению гидрометеорологической информации снижает влияние рисков на качество продукции (услуг) и повышает возможность их предупреждения);
- осуществляются корректирующие и предупреждающие действия;
- принимаются меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов СМК.

4.1.6 Жизненный цикл продукции (услуг) представляет собой процессы подготовки, выпуска и предоставления гидрометеорологической информации пользователю (потребителю) – основные процессы.

Схема взаимодействия процессов управления качеством и процессами жизненного цикла продукции (услуг) ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» представлена в Приложении Б, Б1.

Детальное описание основных процессов СМК учреждения представлено в ДП СМК 07 Альбом карт процессов.

4.1.7 Порядок мониторинга, измерения и анализа процессов СМК определены в Картах процессов в ДП СМК 07 Альбом карт процессов, там же предусмотрены меры, необходимые для достижения запланированных результатов процессов и их постоянного улучшения.

4.2 ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИИ

4.2.1 Общие положения

4.2.1.1 Для обеспечения функционирования СМК разработаны и введены в действие следующие документы:

- Политика в области качества;
- Цели в области качества;
- Руководство по качеству;
- документированные процедуры учреждения.

4.2.1.2 Все аспекты деятельности учреждения сопровождаются документированной информацией (документы, записи), основная цель которой заключается в создании организационно-методической и нормативной основы для согласованного и стабильного функционирования процессов СМК, а также создания условий, обеспечивающих надлежащее качество в области предоставления гидрометеорологической информации.

4.2.1.3 В ДП СМК 02 Управление документированной информацией установлены единые правила оформления, управления и хранения документов.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 11 из 49

4.2.1.4 Порядок управления организационно-распорядительной документацией осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

4.2.1.5 Документированная информация учреждения может использоваться как в бумажной, так и электронной форме с обязательными признаками управления.

4.2.1.6 Начальники отделов (подразделений) несут ответственность за ведение документированной информации СМК. Более детальное описание правил ведения записей СМК содержится в разд. 4.2.4 настоящего РК и в ДП СМК 02 Управление документированной информацией.

4.2.1.7 Каждый отдел (подразделение) учреждения формирует и поддерживает в рабочем состоянии комплект документированной информации, определяющий характер деятельности отдела (подразделения) в СМК и обеспечивающий прослеживаемость результатов этой деятельности.

4.2.2 Руководство по качеству

4.2.2.1 РК является основным документом и содержит область применения СМК, описание и взаимодействие процессов СМК, ссылки на документированную информацию учреждения.

РК также является справочным пособием по разработке, внедрению, функционированию и постоянному улучшению СМК для внутреннего пользователя, а так же для представления СМК сторонним организациям.

4.2.2.2 Управление РК осуществляется в соответствии с ДП СМК 02 Управление документированной информацией.

Изменения в РК вносят:

- в случае изменения требований к системе менеджмента качества, изложенных в международном стандарте ISO 9001;
- в случае значительных изменений в СМК (в организационной структуре, в политике или целях в области качества, по результатам анализа СМК со стороны руководства);
- по замечаниям органов по сертификации;
- по результатам внутренних аудитов;
- по замечаниям и предложениям пользователей (потребителей) и работников учреждения.

4.2.2.3 Ответственность за внедрение и своевременную актуализацию РК несет ведущий инженер по качеству ГУ СМК, контроль выполнения требований РК – ПРК и УПК.

4.2.3 Управление документацией

4.2.3.1 Порядок управления всеми видами документов, используемых в деятельности учреждения, изложен в ДП СМК 02 Управление документированной информацией.

4.2.3.2 В рамках СМК функционирует внешняя и внутренняя (документы, разрабатываемые отделами (подразделениями)) документация.

4.2.3.3 Целью управления документацией является поддержание документации СМК в состоянии, обеспечивающем надлежащее функционирование СМК.

4.2.3.4 Достижение поставленной цели обеспечивается путем решения следующих задач:

- официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до их выпуска;
- анализ и актуализация по мере необходимости и повторное официальное одобрение документов;
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 12 из 49

- обеспечение сохранения документов чёткими и легко идентифицируемыми;
- обеспечение идентификации и управления рассылкой документов внешнего происхождения, определённых учреждением, как необходимые для планирования и функционирования СМК;
- обеспечение достаточной защиты документации от несоблюдения конфиденциальности, ненадлежащего использования и потери целостности;
- предотвращение использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

4.2.3.5 Управление документацией подразумевает деятельность по планированию, подготовке, внесению изменений, отмене, изъятию и хранению документов СМК и предоставлению пользователям учтенных актуализированных копий.

4.2.3.6 В СМК используются только управляемые документы. Не допускается наличие неучтенных или недействительных экземпляров документов (данных) на рабочих местах и использование их в производственной деятельности.

4.2.4 Управление записями

4.2.4.1 Управление записями предполагает упорядоченность, однозначность и удобство восприятия информации, точность, достоверность и своевременность предоставления, исключение разобщенности и сведение к минимуму дублирования информации.

4.2.4.2 Управление записями производится с целью получения объективных свидетельств о качестве предоставляемой продукции (услуг), о состоянии и функционировании процессов СМК, их соответствии Политике и Целям в области качества, а также о результативности СМК в целом.

4.2.4.3 Управление записями направлено на своевременное и регулярное предоставление начальнику учреждения и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения основных, управляющих и обеспечивающих процессов деятельности учреждения.

4.2.4.4 Управление записями в учреждении осуществляется в соответствии с ДП СМК 02 Управление документированной информацией, где описаны установленные в учреждении правила работы с записями.

4.2.4.5 Начальники отделов (подразделений) учреждения отвечают за ведение и хранение записей, касающихся деятельности их отдела (подразделения), а также за обеспечение восстанавливаемости, разборчивости, идентификации, необходимой доступности и защищенности от повреждений, искажений и потерь содержащихся в них сведений.

4.2.4.6 Записи СМК ведутся как в бумажном, так и в электронном виде.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1 Обязательства руководства

5.1.1 К высшему руководству учреждения относятся:

- начальник учреждения;
- заместители начальника учреждения;
- начальники филиалов;
- заместители начальников филиалов.

5.1.2 Главным условием для успешного внедрения и поддержания в рабочем состоянии эффективной СМК в ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» является подлинная приверженность и

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 13 из 49

безусловное лидерство со стороны высшего руководства, выраженное в активном участии и готовности взять на себя ответственность за результативность СМК учреждения в соответствии с установленными требованиями ISO 9001.

5.1.3 В качестве свидетельств принятия своих обязательств по постоянному улучшению СМК учреждения высшее руководство представляет:

- обеспечение разработки Политики в области качества и Целей в области качества и их достижение;
- обеспечение необходимыми ресурсами;
- осуществление планирования улучшения и совершенствования СМК;
- совершенствование методов сбора данных о продукции (услугах) и процессах ее производства;
- развитие и поддержание внутренней культуры учреждения;
- регулярное информирование работников учреждения о значимости СМК, необходимости постоянного повышения качества процессов и продукции (услуг), важности выполнения требований пользователей (потребителей) продукции (услуг), а также установленных нормативных и законодательных требований;
- вовлечение работников в деятельность учреждения и их участия в обеспечении результативности СМК;
- содействие применения процессного подхода в учреждении и риск-ориентированного мышления;
- представление планов развития и достижений учреждения в области гидрометеорологии и смежных с ней областях путем участия в выставках, научно-практических конференциях, семинарах;
- проведение анализа для оценки результативности СМК.

5.1.4 Реализация и улучшение СМК учреждения возможны только при готовности коллектива понимать стратегические и ближайшие цели развития учреждения, активно участвовать в их реализации, постоянно повышая качество своей профессиональной деятельности.

5.2 Ориентация на потребителя

5.2.1 Исходя из принципов СМК, пользователь (потребитель) является приоритетным объектом, а удовлетворение его требований и пожеланий – важнейшей целью деятельности ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС».

5.2.2 Требования пользователей (потребителей) обеспечиваются соблюдением положений нормативных документов в области гидрометеорологии и смежных с ней областях и контролем качества предоставляемой продукции (услуг).

5.2.3 Удовлетворение потребностей и ожиданий пользователей (потребителей) осуществляются за счет:

- взаимодействия с пользователями (потребителями) в процессе предоставления продукции (услуг);
- понимания текущих и перспективных потребностей пользователей (потребителей);
- стремления к максимальной удовлетворенности пользователей (потребителей);
- обеспечения соответствия продукции (услуг) установленным и ожидаемым требованиям пользователей (потребителей);
- неукоснительного выполнения требований законодательных и нормативных документов;
- совершенствования методов работы с пользователями (потребителями);
- анализа претензий пользователей (потребителей);
- своевременного проведения корректирующих и предупреждающих действий.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 14 из 49

5.2.4 Ответственными за эту постоянную работу являются руководители процессов (начальники отделов (подразделений)).

5.2.5 Руководители процессов устанавливают методы получения, анализа и использования информации, относящейся к требованиям пользователей (потребителей), а также восприятию ими соответствия деятельности учреждения этим требованиям и обеспечивают их выполнение.

Эта деятельность осуществляется в рамках отчетности, анализа СМК руководством, управления несоответствиями, корректирующих и предупреждающих действий.

5.3 Политика в области качества

5.3.1 Политика в области качества, утвержденная начальником ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС», служит основой для управления учреждением.

5.3.2 Политика в области качества ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» является самостоятельным документом, управляемым в соответствии с требованиями ДП СМК 02 Управление документированной информацией.

5.3.3 Политика в области качества:

- согласована с общей Политикой учреждения;
- включает обязательства по обеспечению соответствия требованиям пользователей (потребителей) услуг (прежде всего в отношении национальных НД с учетом стандартов ВМО/ИКАО, отраслевых стандартов в области метеорологического обслуживания авиации, РД, Наставлений) и постоянному улучшению системы менеджмента качества;
- доведена до сведения всех работников учреждения;
- рассматривается в ходе регулярного анализа со стороны руководства на предмет ее постоянной пригодности;
- содержит обязательства руководства, касающиеся постоянного повышения результативности СМК.

5.3.4 Руководство ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» обеспечивает доведение Политики в области качества до всех работников учреждения.

5.3.5 Ответственность за доведение и разъяснение требований Политики в области качества до начальников отделов (подразделений) несут ПРК и УПК, до работников отделов (подразделений), а также вновь принятых работников – начальники отделов (подразделений), ведущие специалисты.

5.3.6 Политика в области качества ежегодно анализируется начальником ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» и начальниками филиалов с целью ее актуализации.

5.3.7 Анализ и, при необходимости, пересмотр политики в области качества осуществляется одновременно с анализом СМК со стороны руководства (п. 5.6 РК). Это является одной из составляющих процесса поддержания работоспособности СМК и постоянного повышения ее результативности. Такой анализ совпадает по времени с планированием СМК на следующий год (п. 5.4.2 РК), т.е. выполняется не позднее 25 января года следующего за отчетным.

5.3.8 Электронная версия Политики в области качества размещается на сайте учреждения, бумажные копии – на общих информационных стендах и информационных стендах отделов (подразделений) учреждения.

5.3.9 Политика в области качества обеспечивает основу для постановки и анализа целей в области качества. Данные документы определяют желаемые результаты в СМК и ресурсы, необходимые для достижения этих результатов.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 15 из 49

5.4 Планирование

5.4.1 Действия в отношении рисков и возможностей

5.4.1.1 При планировании системы менеджмента качества в учреждении должны определяться и учитываться риски и возможности, которыми необходимо управлять с целью:

- обеспечения уверенности в том, что планируемые результаты могут быть достигнуты в условиях неопределенности;
- минимизации и предотвращения неблагоприятных последствий, влияющих на достижение целей в области качества и качество предоставляемой продукции (услуг);
- постоянного улучшения процессов СМК учреждения и системы в целом.

5.4.1.2 Основными этапами процедуры управления рисками в системе менеджмента являются:

- сбор и анализ информации о внешних и внутренних факторах среды учреждения, требованиях заинтересованных сторон;
- идентификация опасных событий, а также связанных с ними опасностей и рисков;
- оценка рисков, включая анализ вероятности его возникновения и определение тяжести связанных с ним последствий;
- определение мер, направленных на оптимизацию рисков;
- коммуникация по вопросам рисков, включая консультации и инструктажи;
- мониторинг рисков.

5.4.1.3 Управление рисками охватывает все процессы и направления деятельности учреждения.

5.4.1.4 Лицами, ответственными за идентификацию опасностей, оценку рисков и установление мер управления выявленными опасностями и рисками, являются начальники отделов (подразделений) учреждения, ПРК, УПК.

5.4.1.5 Выявленные опасности и риски их последствия и возможности учреждения заносятся в Реестр рисков с определением самых значимых рисков и разрабатываются предупреждающие действия к рискам для предупреждения появления несоответствия или уменьшение влияния риска на качество продукции (услуг). Подробно процедура управления рисками и возможностями, мониторинг и проведение последующих действий определены в ДП-06 Управление рисками и предупреждающими действиями.

5.4.2 Цели в области качества

5.4.2.1 Высшее руководство учреждения устанавливает цели в области качества, включая те, которые необходимы для выполнения требований к продукции (услуге), в соответствующих отделах (подразделениях) и на соответствующих уровнях.

5.4.2.2 Характерные цели по предоставлению обслуживания в области гидрометеорологии и смежных с ней областях устанавливаются для всей области распространения СМК в целом и в соответствии с областью деятельности конкретного отдела (подразделения).

5.4.2.3 Ответственность за формирование целей, осуществление процесса декомпозиции целей, доведение их до работников возлагается на начальников отделов (подразделений).

5.4.2.4 Цели в области качества измеримы и согласуемы с Политикой в области качества.

5.4.2.5 Цели в области качества устанавливаются на определенный период (не более 3-х лет), оформляются единым документом, утверждаемым начальником учреждения, и актуализируются один раз в год по мере их достижения или пересмотра Политики в области качества.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 16 из 49

5.4.2.6 Реализация целей в области качества в учреждении осуществляется путем внесения конкретных мероприятий в планы деятельности учреждения, отделов (подразделений) (ежемесячных, годовых и т.д.).

5.4.2.7 Итоги реализации целей в области качества рассматриваются при анализе системы менеджмента качества со стороны руководства в соответствии с п.5.6 настоящего РК.

5.4.2.8 Ответственность за актуализацию целей в области качества учреждения и доведение их до начальников отделов (подразделений) возлагается на ПРК, УПК, внутри структурного подразделения – на начальников отделов (подразделений).

5.4.2.9 Подробно процедура управления целями в области качества описана в ДП СМК 02 Управление документированной информацией.

5.4.3 Планирование, создание, поддержание и улучшение системы менеджмента качества

5.4.3.1 Планирование, разработка, внедрение и поддержание СМК в области гидрометеорологии и смежных с ней областях в соответствии с заявленной Политикой является частью менеджмента учреждения.

5.4.3.2 Высшее руководство через утвержденные планы разработки и улучшения СМК обеспечивает достижение установленных целей в области СМК (определяются: планируемые мероприятия, подлежащие выполнению, сроки выполнения мероприятий и ответственные исполнители).

5.4.3.3 Ответственным за планирование развития СМК в целом является ПРК и УПК, а за планирование деятельности, связанной с конкретными процессами учреждения – руководители соответствующих процессов при согласовании с ПРК. Все планы, касающиеся развития СМК в целом и отдельных процессов СМК, утверждаются начальником учреждения.

5.4.3.4 Разработанные планы доводятся до сведения всех заинтересованных сторон и хранятся у ведущего инженера по качеству ГУ СМК.

5.4.3.5 Входными данными для планирования развития СМК служат:

- политика в области качества (п. 5.3 РК);
- цели в области качества (п. 5.4.2 РК);
- входные данные для анализа СМК со стороны руководства (п. 5.6.2 РК);
- результаты анализа СМК со стороны руководства (п. 5.6.3 РК);
- анализ данных (п. 8.4 РК).

5.4.3.6 ПРК и УПК осуществляют координацию деятельности по планированию СМК и следят за тем, чтобы сохранялась целостность СМК при планировании и внесении в нее изменений.

5.4.3.7 Планирование развития СМК осуществляется на годовой основе, что совпадает с периодичностью анализа СМК со стороны руководства (п. 5.6 РК), а также установленной периодичностью пересмотра Политики и целей в области качества.

5.4.3.8 В случае необходимости внесения изменений в план развития СМК по ходу его выполнения осуществляется пересмотр плана, как документа СМК, с последующим утверждением вносимых в него изменений начальником ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС».

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 17 из 49

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

5.5.1.1 СМК учреждения может успешно функционировать только в условиях эффективного управления и широкого распространения информации об ответственности и полномочиях в рамках учреждения.

5.5.1.2 Руководство учреждения обеспечивает определение и доведение до сведения работников ответственности и полномочий при планировании работ по созданию, внедрению и поддержанию в области гидрометеорологии и смежных с ней областях, предоставив работникам учреждения возможность скоординированного участия в достижении целей в области качества, создав условия мотивации их активной деятельности.

5.5.1.3 Распределение ответственности и полномочий работников в области СМК фиксируется в должностных инструкциях работников, положениях об отделах (подразделениях), организационной структуре учреждения, картах процессов, документированных процедурах, приказах, настоящем Руководстве и иных документах, включенных в документацию СМК. Ответственность и полномочия работников в процессах определяются руководителем процесса.

5.5.1.4 Начальник ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»:

–обеспечивает понимание и неуклонное следование Политике в области качества на всех уровнях;

–несет ответственность за общее руководство качеством и планированием;

–определяет стратегию и устанавливает приоритеты в решении проблем качества;

–выделяет соответствующие ресурсы для эффективного функционирования СМК и достижения целей учреждения.

5.5.1.5 ПРК:

–осуществляет общее руководство СМК учреждения;

– определяет Политику и цели в области качества;

–несет ответственность за реализацию выработанной Политики и достижение целей в области качества;

–несет ответственность за разработку, реализацию и координацию программ и планов проведения внутренних аудитов;

–осуществляет оценку соответствия всей СМК требованиям ISO 9001 с точки зрения достижения целей в области качества.

Уполномоченные по качеству:

–осуществляют общее руководство СМК по направлению деятельности;

–несут ответственность за реализацию Политики и достижение целей в области качества;

–несут ответственность за разработку, реализацию и координацию программ и планов проведения внутренних аудитов по направлению деятельности;

–осуществляют оценку соответствия всей СМК требованиям ISO 9001 с точки зрения достижения целей в области качества.

5.5.1.6 Ведущий инженер по качеству ГУ СМК:

–решает задачи по актуализации и совершенствованию документации СМК учреждения;

–осуществляет анализ состояния СМК;

–несет ответственность за реализацию программ и планов проведения внутренних аудитов;

–осуществляет оценку соответствия процессов требованиям ISO 9001 с точки зрения достижения целей в области качества.

5.5.1.7 **Коллегиальный орган – Совет по качеству** взаимодействует с ПРК, функции Совета по качеству заключаются в координации работы и определении основных направлений для улучшения деятельности СМК учреждения.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 18 из 49

5.5.1.8 **Группа внутренних аудиторов** состоит из числа работников ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» и его филиалов, прошедших обучение и назначенных приказом начальника учреждения.

5.5.1.9 **Руководители процессов** в дополнение к своим основным обязанностям, изложенным в должностных инструкциях и положениях об отделах (подразделениях), выполняют следующие функции:

- организуют и проводят разработку и документирование (при необходимости) процесса;
- разрабатывают закрепленные за ними документы по выполнению требований ISO 9001, требований всех заинтересованных сторон, которые должны быть учтены в процессах СМК, и отвечают за их результативность;
- организуют работы в рамках процесса в соответствии с его целями, планами и предусмотренными ресурсами;
- обеспечивают мониторинг и управление процессом (отслеживание критериев процесса, выявление и анализ несоответствий и иных проблем качества, проведение корректирующих и предупреждающих действий);
- оценивают обеспеченность процессов ресурсами и обеспечивают своевременность подачи заявки на недостающие ресурсы;
- контролируют выполнение работниками требований документации СМК;
- анализируют результативность процесса через определенные промежутки времени и информируют работников о результатах такого анализа;
- организуют обучение и принимают личное участие в обучении работников основам СМК;
- обеспечивают совершенствование процесса и разрабатывают предложения по совершенствованию СМК и взаимодействию с другими процессами учреждения .

5.5.1.10 **Начальники отделов (подразделений)** контролируют соблюдение подчиненными должностных инструкций, функций при выполнении процессов, достижение целей в области качества, и, по мере необходимости, осуществляют необходимые действия по их доработке.

5.5.1.11 Каждый работник учреждения несет ответственность за реализацию Политики и целей в области качества в рамках установленной компетенции, соблюдение требований документов СМК, информирование ПРК/УПК обо всех несоответствиях в СМК, предложения по их устранению, а также выполнение запланированных мероприятий, в том числе корректирующих, в области качества.

5.5.2 Представитель руководства по качеству и уполномоченные по качеству

5.5.2.1 ПРК и УПК назначаются приказом начальника учреждения для оказания высшему руководству помощи в создании, функционировании и развитии СМК.

5.5.2.2 Ответственность и полномочия ПРК и УПК включают:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, включенных в систему менеджмента качества;
- содействие повышению степени информированности о требованиях пользователей (потребителей) в рамках всего учреждения;
- осуществление мониторинга, контроля и анализа СМК для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов;
- контроль за управлением документированной информацией;
- определение и доведение до сведения работников ответственности и полномочий в рамках СМК;
- взаимодействие с начальниками отделов (подразделений) в рамках поддержания и улучшения СМК в соответствии с требованиями ISO 9001;
- участие в согласовании и представлении на утверждение документов СМК;
- представление высшему руководству отчетов о функционировании СМК и предложений по её улучшению;

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 19 из 49

- поддержание связи с внешними сторонами по вопросам СМК;
- осуществление связи с пользователем (потребителем) и другими заинтересованными сторонами по вопросам, касающимся качества предоставления продукции (услуг) (удовлетворённость пользователя (потребителя), включая претензии, жалобы, анкеты).

5.5.2.3 В случае возникновения проблем, выходящих за рамки полномочий ПРК, вопрос выносится на уровень начальника учреждения и начальников филиалов.

5.5.2.4 Требования ПРК и УПК в части функционирования СМК обязательны для всех уровней работников учреждения и филиалов.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

5.5.3.1 Начальник учреждения и начальники филиалов являются ответственными лицами за установление в учреждении эффективного обмена информацией, включая информацию, относящуюся к процессам функционирования СМК.

5.5.3.2 Обмен информацией осуществляется на всех уровнях управления учреждения и включает использование различных способов и средств информирования:

- телефон, факс, компьютер (интернет-ресурсы учреждения, электронная почта, локально-вычислительные сети учреждения);
- почтовая, курьерская служба.

5.5.3.3 Внутренний обмен информацией между отделами (подразделениями) или отдельными работниками, включая руководство учреждения, предусматривает:

- информирование работников, проводимое высшим руководством на рабочих местах;
- проведение совещаний, консультаций;
- использование аудио-, видеоэлектронных и других электронных средств информации;
- подготовку работниками отчетов, актов, информационных и методических писем;
- в рамках системы общего делопроизводства (приказы, распоряжения, докладные записки);
- проведение технической учебы.

5.5.3.4 Общим требованием при обмене информацией является передача запрашиваемой стороне только проверенной, объективной, точной и содержащей необходимые пояснения информации.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

5.6.1.1 Анализ СМК осуществляется высшим руководством с учетом сведений и предложений ПРК, УПК для оценки эффективности и результативности СМК не реже одного раза в год.

5.6.1.2 Анализу подлежит контроль соответствия действующей СМК в области гидрометеорологии и смежных с ней областях, достижение целей в области качества, результаты внутренних аудитов СМК, результативность действий по предупреждению потенциальных несоответствий (рисков) и корректирующих действий, мониторинг процессов СМК, удовлетворенность пользователей (потребителей) качеством предоставляемой гидрометеорологической информационной продукции (услуги).

5.6.1.3 Процедура проведения анализа СМК со стороны руководства предусматривает:

- сбор, обработку, систематизацию информации (данных и записей);

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 20 из 49

– анализ функционирования СМК высшим руководством и принятие решений, направленных на улучшение СМК учреждения;

– планирование мероприятий по улучшению СМК учреждения.

5.6.1.4 ПРК совместно с ведущим инженером по качеству ГУ СМК на основании информации от руководителей процессов, начальников отделов (подразделений), результатов внутреннего и внешнего аудитов подготавливает сведения о функционировании СМК с предложениями о возможности ее улучшения.

5.6.1.5 Анализы функционирования СМК филиалов за год направляются ПРК не позднее января нового года (форма Отчета о функционировании СМК учреждения приведена в Приложении В). Общий Анализ СМК учреждения за прошедший год, с учетом анализа СМК филиалов, проводится не позднее февраля нового года.

5.6.1.6 Ответственность за проведение оценки результативности СМК, формирование Консолидированного отчета о функционировании СМК несут ПРК, ГУ СМК.

Консолидированный отчет включает информацию по общей оценке СМК учреждения и состоит из разделов, представленных в Приложении В.

5.6.1.7 Документированная информация об анализе со стороны высшего руководства должна отслеживаться и поддерживаться в рабочем состоянии.

5.6.2 Входные данные для анализа

5.6.2.1 Требуемая исходная информация для анализа СМК со стороны руководства (входные данные):

– последующие действия, вытекающие из предыдущего анализа со стороны руководства (выполнение мероприятий, запланированных в результате предыдущего анализа СМК);

– информация об изменении среды учреждения, которая может влиять на СМК (изменение организационной структуры, получение новых лицензий, модернизация учреждения и др.);

– степень достижения запланированных целей в области качества (описание объема выполнения целей в области качества за отчетный период);

– оценка функционирования процессов и соответствия продукции (услуги) установленным требованиям (анализ Карт процессов подразделений, общий мониторинг выделенных процессов, в том числе в сравнении с показателями предыдущего года);

– результаты внутренних и внешних аудитов за анализируемый период времени (в том числе количество обнаруженных несоответствий (уведомлений) по пунктам ГОСТ Р ИСО 9001 и краткое описание несоответствий (уведомлений);

– информация о функционировании процессов, результаты всех видов проверок за анализируемый период времени (акты проверок (инспекций);

– статус корректирующих и предупреждающих действий (план/отчет о КД и/или ПД действий с отметками о выполнении);

– сведения об управлении ресурсами для мониторинга и измерений (в том числе выполнение требований о поверке, замене приборов и т.д.);

– информация о выявленных несоответствиях и их причинах;

– обратная связь с пользователями (потребителями) (анкеты, результаты мониторинга и исследования удовлетворенности пользователей (потребителей), жалобы (претензии);

– информация о результативности мероприятий по предотвращению и уменьшению нежелательного влияния рисков и возможностей;

– информация о соответствии выделенных ресурсов поставленным задачам (необходимость в материально-технических средствах, человеческих ресурсах);

– предложения и рекомендации по улучшению и совершенствованию СМК (в т.ч. в отношении Политики в области качества).

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 21 из 49

5.6.2.2 Так же входными данными могут быть решения (протоколы) совещаний, которые проводит высшее руководство учреждения с начальниками отделов (подразделений), информация о выполнении планов отделов (подразделений) учреждения и другие виды сведений.

5.6.2.3 Информацию для анализа функционирования СМК готовят:

- ПРК, УПК;
- ведущий инженер по качеству ГУ СМК;
- начальники отделов (подразделений);
- аудиторы по внутренним проверкам;
- все заинтересованные работники учреждения.

5.6.3 Выходные данные анализа

5.6.3.1 Выходные данные анализа со стороны высшего руководства включают в себя все решения и действия, относящиеся:

- к повышению результативности системы менеджмента качества и ее процессов (приказы, планы, протоколы совещаний, решения об изменении Политики в области качества, постановку новых целей в области качества и др.);
- к улучшению продукции (услуг) (приказы, протоколы совещаний, отчеты, изменения в технические задания и др.);
- к потребностям в ресурсах (решения и действия по определению потребности в ресурсах и их распределению);
- к учету рисков и возможностей (при их наличии), влияющих на качество продукции (услуг).

5.6.3.2 Выходные данные анализа выдаются имеющим отношение к ним отделам (подразделениям) и конкретным работникам учреждения.

6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1 Обеспечение ресурсами

6.1.1 В учреждении определены потребности и выделяются ресурсы для обеспечения функционирования и повышение результативности СМК в области гидрометеорологии и смежных с ней областях, достижения целей в области качества, а также для повышения степени удовлетворенности пользователей (потребителей) качеством предоставляемой продукции (услуг) посредством выполнения их требований.

6.1.2 К ресурсам СМК учреждения относятся:

- документация, устанавливающая функции, права, обязанности, ответственность, порядок взаимодействия работников, а также правила и процедуры выполнения работ;
- человеческие ресурсы (штатные работники учреждения, специально подготовленные работники в соответствии с требуемой квалификацией);
- инфраструктура (рабочие помещения, рабочее пространство и связанные с ним средства труда, оргтехника, средства связи, оборудование, включая технические и лицензионные программные средства, транспорт и др.);
- среда для функционирования процессов (условия, в которых выполняют работу, включая физические, экологические и другие факторы).

6.1.3 Выделение необходимых финансовых ресурсов осуществляется с учётом оцениваемой эффективности их использования и планируемым бюджетом учреждения.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 22 из 49

6.1.4 За своевременное выделение необходимых ресурсов несет ответственность начальник учреждения.

6.1.5 Начальники отделов (подразделений) несут ответственность за своевременное выявление потребностей в необходимых ресурсах с целью повышения и поддержания компетентности работников, стимулирования работников за качество, приобретения необходимой документации, обеспечения и поддержания в рабочем состоянии инфраструктуры и управления факторами среды для функционирования процессов.

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

6.2.1.1 Уровень компетентности работников ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» определяется на основе полученного образования, навыков, опыта, регулярной подготовки и дополнительного профессионального образования.

6.2.1.2 Требования к квалификации работников в ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» установлены исходя из сложности выполняемых ими работ, с учетом квалификационных требований по должностям работников и отражаются в должностных инструкциях.

6.2.1.3 Профессиональная подготовка работников, чья деятельность влияет на качество обслуживания в области гидрометеорологии и смежных с ней областях, соответствует действующим требованиям, предъявляемым к квалификации и подготовке гидрометеорологических работников.

6.2.1.4 В учреждении поддерживается в рабочем состоянии соответствующая документированная информация об образовании, подготовке, навыках и опыте работников, которая заносится в их личные карточки, хранящиеся в ОКиСР учреждения и у должностных лиц, ответственных за кадровую работу в филиалах. Копии документов об образовании и подготовке работников хранятся в личных делах работников, так же могут храниться у начальников отделов (подразделений) учреждения.

6.2.1.5 Порядок подбора работника, прохождение испытательного срока, порядок приёма и увольнения, оформление соответствующих документов осуществляется в соответствии с Трудовым кодексом РФ.

6.2.1.6 Ответственность за обучение (квалификацию и компетентность) в учреждении несут высшее руководство, начальники отделов (подразделений) и сами работники.

6.2.1.7 Ответственность за обучение работников учреждения по вопросам качества несут ПРК и УПК.

6.2.1.8 В учреждении разработаны и утверждены должностные инструкции с указанием требований (уровень образования, опыт, необходимый объем знаний), которым должен соответствовать претендент на данную должность.

6.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность

6.2.2.1 Учреждение обеспечивает подготовку работников или предпринимает другие соответствующие меры для того, чтобы все работники учреждения имели должную квалификацию, достаточную для выполнения порученной ему работы, в т.ч. по вопросам менеджмента качества.

6.2.2.2 Основными формами повышения компетентности работников являются:

- курсы повышения квалификации (профессиональная переподготовка);

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 23 из 49

– выездные и/или базовые курсы по подготовке, дополнительному профессиональному образованию;

– оценка компетентности авиационного метеорологического персонала в соответствии с Положением о проведении оценки компетентности авиационного метеорологического персонала в учреждениях Росгидромета;

– техническая учеба (проводится на местах ежемесячно с целью поддержания профессионального уровня подготовки, получения новых знаний, повторений и/или обмена опытом);

– самообразование (участие в семинарах, совещаниях, конференциях, встречах согласно тематике работ, самостоятельное изучение действующей документации в смежных областях);

– моделирование – проработка гипотетической ситуации, связанной с выполняемой работой;

– направленное чтение – индивидуальная программа изучения рекомендованной учебной литературы, повторение материалов по основному направлению деятельности отдела (подразделения).

6.2.2.3 Подготовка и дополнительное профессиональное образование работников учреждения осуществляется в соответствии с годовым планом подготовки и дополнительного профессионального образования работников.

6.2.2.4 Под руководством начальников отделов (подразделений) непосредственно на рабочих местах проводится обучение с использованием следующих методов:

– ознакомление всех участников работ со стандартами и регламентами, необходимыми для выполнения работ;

– доведение до сведения каждого работника системы мероприятий и действий в области качества, предусмотренных СМК учреждения.

6.2.2.5 Координация работ и организация взаимодействия отделов (подразделений) по вопросам подготовки кадров и дополнительного профессионального образования возложена на начальника учреждения и начальников филиалов.

6.3 Инфраструктура

6.3.1 Для того чтобы обеспечить соответствие продукции (услуг) требованиям, в учреждении определена и поддерживается в рабочем состоянии необходимая инфраструктура, которая включает в себя:

– здания, производственные помещения, рабочее пространство и связанные с ними средства труда;

– оборудование (лицензионные технические и программные средства), обеспечивающее сбор, анализ и передачу гидрометеорологической информации пользователям (потребителям);

– мебель и предметы интерьера;

– расходные материалы, канцелярские принадлежности;

– программное обеспечение;

– средства связи (телефон, факс, локально-вычислительные сети, доступ в Интернет и т.д.)

– средства измерений;

– транспорт;

– условия окружающей рабочей среды, необходимые для производства продукции (услуг)

и др.

6.3.2 Инфраструктура учреждения поддерживается в рабочем состоянии посредством:

– обеспечения соответствия требованиям санитарных правил и норм к рабочим местам и гидрометеорооборудованию;

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 24 из 49

- периодического контроля состояния помещений с точки зрения функциональной пригодности, эксплуатационных характеристик, безопасности;
- проведения текущих ремонтов помещений;
- разработки и внедрения процедуры управления оборудованием;
- обновления и модернизации оборудования и оргтехники;
- развития существующих и внедрения новых информационных, телекоммуникационных технологий и ресурсосберегающих технологий;
- проведения периодического технического обслуживания;
- соблюдения требований охраны труда, техники безопасности и санитарии;
- своевременного выявления, списания и утилизации изношенного и морально устаревшего оборудования, информационных ресурсов, материально-технических средств;
- разработки планов действий на случай чрезвычайных ситуаций.

6.3.3 Потребность в обеспечении соответствующей инфраструктурой формируется на основе заявок от начальников отделов (подразделений) учреждения.

6.3.4 Начальник учреждения и начальники филиалов ежегодно проводят анализ потребностей всех отделов (подразделений) в оснащении оборудованием, информационными ресурсами, другими материально-техническими средствами.

6.4 Среда для функционирования процессов

6.4.1 В учреждении для обеспечения соответствия продукции (услуг) установленным требованиям создана и поддерживается необходимая среда для функционирования ее процессов (сочетание социальных, психологических и физических факторов).

6.4.2 В учреждении действует система обеспечения безопасных условий труда:

- разработаны и утверждены правила и инструкции по охране труда, по пожарной безопасности и электробезопасности;
- проводится обучение безопасным методам и приемам выполнения работ и оказанию первой помощи пострадавшим, инструктажи по охране труда, стажировка на рабочем месте;
- вопросы по безопасности труда включены в программы подготовки и дополнительного профессионального образования работников.

6.4.3 В учреждении поддерживаются условия труда, при которых сохраняется здоровье работающих, и создаются предпосылки для поддержания высокого уровня работоспособности:

- проведение специальной оценки условий труда;
- периодическое освидетельствование соответствующими органами по контролю и надзору;
- безопасность работников при эксплуатации зданий, сооружений, оборудования, выполнении работ, а также применяемых в работе инструментов и материалов;
- обеспечение средствами индивидуальной и коллективной защиты работников (специальной одеждой, обувью и др.);
- оптимальные санитарно-гигиенические (в основном регламентируют ПДК и ПДУ вредных факторов), метеорологические (температура воздуха, его влажность и скорость движения, атмосферное давление и тепловое излучение от нагретых поверхностей), психофизиологические (напряженность, интенсивность внимания, условия для слуха и зрения, эмоциональное напряжение и т.п.), эстетические (положительные эмоции, способствующие повышению работоспособности человека), эргономические (степень удобства при эксплуатации предмета, комфортность, удобство, техническое совершенство) условия труда систематически подвергающиеся исследованию и приведению в соответствие с нормативами;

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 25 из 49

– проведение ежегодных профилактических медицинских осмотров для работников работающих во вредных условиях труда.

6.4.4 Руководство ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» стремится к созданию комфортных условий для работников с целью повышения их мотивации к постоянному совершенствованию деятельности в соответствии с требованиями СМК.

7 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ (УСЛУГ)

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции (услуг)

7.1.1 Управление процессами сбора, подготовки и выпуска гидрометеорологической информации (виды, сроки, форматы, протоколы обмена, документирование и архивация) осуществляется в соответствии со стандартами, принятыми в области гидрометеорологического обслуживания, и стандартами, установленными в других сферах деятельности, имеющими отношение к предоставлению гидрометеорологической информации (например, связь, сертификация гидрометеорологического оборудования, информационного обслуживания и т.д.), а также с внутренними документами учреждения, в том числе в области СМК.

7.1.2 Документация по процессам СМК включает в себя Альбом карт процессов, в котором представлены все процессы, определен ответственный персонал за выполнение тех или иных действий с указанием использования различных документов и форм информационных ресурсов, подтверждающих выполнение процессов.

7.1.3 В схеме взаимодействия процессов (Приложение Б) схематически показано взаимодействие всех процессов СМК, включая входы и выходы процессов и управляющие воздействия.

7.1.4 Требования к записям, необходимым для предоставления доказательств соответствия процессов в области предоставления продукции (услуг) предъявляемым требованиям, изложены в НД, принятой в области гидрометеорологического обслуживания, настоящем РК и ДП СМК 02 Управление документированной информацией.

7.1.5 Планирование процессов жизненного цикла продукции (услуг), на которые распространяется СМК, связано с установлением:

- целей в области качества и требований к продукции (услугам);
- потребности в разработке процессов и документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретной продукции (услуги);
- необходимой деятельности по верификации и валидации, мониторингу, измерению, контролю и испытаниям (при необходимости) для конкретной продукции (услуги), а также критериев приемки продукции (услуг);
- записей, необходимых для обеспечения свидетельств того, что процессы жизненного цикла продукции (услуг) и продукция (услуги) соответствуют установленным требованиям.

7.1.6 Выходными данными планирования являются утвержденные в установленном порядке документы:

- перспективные планы (модернизации учреждения, оказания новых услуг);
- планы на год, месяц;
- план-график поверки средств измерений;
- планы профилактического ремонта и технического обслуживания оборудования;
- годовые планы и программы СМК.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 26 из 49

7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции (услугам)

7.2.1.1 В учреждении определены требования к предоставляемой продукции (услугам) на основе:

- требований, установленных пользователем (потребителем);
- требований к поставке, оказанию услуг;
- требования к подготовке и выпуску гидрометеорологической информации, не стандартизированные пользователем (потребителем), но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, а также определенные в руководящих и методических документах учреждения;
- законодательных и других обязательных требований, применяемых к продукции (услугам);
- дополнительных требований, рассматриваемых учреждением как необходимые;
- анализа отзывов пользователем (потребителем) о качестве получаемой продукции (услуги).

7.2.1.2 Требования пользователей (потребителей) уточняются при:

- подготовке проекта договора/государственного задания;
- заключении договора, утверждения государственного задания;
- проведении регулярных обзоров удовлетворенности пользователей (потребителей);
- проведении мониторингов качества обслуживания пользователей (потребителей).

7.2.1.3 Дополнительные требования к продукции (услугам) должны определяться работниками учреждения применительно к конкретному договору или проекту государственного задания.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции (услугам)

7.2.2.1 Учреждение до принятия обязательства на поставку продукции (услуг) должно провести анализ требований пользователя (потребителя) в соответствии с целью:

- обеспечения соответствия между требованиями (ожиданиями) пользователя (потребителя) и планируемыми показателями качества продукции (услуг);
- обеспечения необходимыми ресурсами для наиболее полного удовлетворения требований (ожиданий) пользователей (потребителей).

7.2.2.2 Если пользователь (потребитель) не предоставил документированные заявления о требованиях, то ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» должно обеспечить подтверждение требований пользователем (потребителем) до принятия их к исполнению.

7.2.2.3 Все изменения и дополнения к требованиям пользователей (потребителей) оформляются документально, хранятся вместе с договором и доводятся до сведения соответствующего персонала и всех заинтересованных сторон.

7.2.2.4 Зарегистрированные результаты анализа требований пользователей (потребителей) используются при составлении отчетов высшему руководству для анализа результативности СМК и планирования улучшений.

7.2.3 Связь с потребителями

7.2.3.1 Взаимодействие между учреждением (поставщиком продукции (услуг)) и пользователем (потребителем) определяется:

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 27 из 49

- положениями нормативных правовых документов;
- соответствующими договорами между провайдером и пользователем (потребителем);
- федеральными авиационными правилами в области метеорологического обслуживания авиации, инструкциями по метеорологическому обслуживанию авиации и другими межведомственными документами, предусматривающими возможность устранения замечаний авиационных пользователей в оперативном порядке;
- мероприятиями по информационному обеспечению пользователей (потребителей) (разработка, издание и распространение рекламно-информационных продуктов, публикация статей и выставление информационных материалов на сайте учреждения);
- проведением анкетирования с целью определения удовлетворенности;
- рассмотрением и принятием управленческих решений по жалобам и претензиям пользователей (потребителей), которые фиксируются в Журнале регистрации отзывов и предложений;
- использованием разнообразных, надежных и доступных средств связи (интернет, телефон, факс, телетайп, почтовая служба, курьерская служба), обеспечивающих прохождение запросов, договоров, заявок, включая дополнения и изменения.

7.2.3.2 Учреждение может распространять информацию о предоставляемой продукции (услугах) посредством:

- официального сайта учреждения;
- участия в конференциях и семинарах;
- рекламных материалов, сувенирной продукции и распространения их у потенциальных пользователей (потребителей);
- участия в переговорах;
- деловой переписки с потенциальными пользователями (потребителями);
- посещения потенциальных пользователей (потребителей);
- приглашения потенциальных пользователей (потребителей).

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

7.3.1.1 Под проектированием и разработкой продукции (услуг) в учреждении понимается:

- участие в тестировании в рабочем режиме новых методов и технологий, гидрометеорологического обслуживания пользователей (потребителей), оборудования для измерений обработки и передачи гидрометеорологической информации;
- внесение изменений в существующую гидрометеорологическую продукцию (услугу);
- аккредитация в национальной системе аккредитации и лицензирование в области гидрометеорологии и смежных с ней областях.

7.3.1.2 ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» в планах мероприятий, направленных на разработку, совершенствование и внедрение новых методов и технологий гидрометеорологического обслуживания пользователей (потребителей), оборудования для измерений, обработки и передачи гидрометеорологической информации, предусматривается порядок взаимодействия всех участников процесса разработки.

7.3.1.3 В ходе планирования, проектирования и разработки учреждение устанавливает этапы, которые будут пройдены, осуществляет анализ, верификацию и валидацию на каждом этапе, направленные на определение соответствия предоставляемой продукции (услуг) действующим требованиям нормативных правовых документов, обеспечивает контроль выполнения и распределение ответственности на всех этапах планируемых мероприятий.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 28 из 49

7.3.1.4 При проектировании и разработке новых методов и технологий гидрометеорологического обслуживания пользователей (потребителей), оборудования для измерений, обработки и передачи гидрометеорологической информации учитываются факторы, содействующие формированию и сохранению характеристик продукции (услуг) и показателей процессов в соответствии с ожиданиями пользователей (потребителей) (жизненный цикл продукции (услуг), охрана труда, простота в использовании, надёжность, своевременность).

7.3.1.5 В связи с тем, что учреждение не занимается проектированием и разработкой, требования разделов 8.3.3-8.3.6 ГОСТ Р ИСО 9001 применительно к обслуживанию в области гидрометеорологии и смежных с ней областях в данном Руководстве по качеству не рассматриваются и описанию не подлежат.

7.4 Закупки

7.4.1 Процесс закупок

7.4.1.1 Основная цель управления закупками – обеспечить организацию материально-техническими ресурсами и услугами в соответствии с требованиями нормативной документации, а также приобретение товаров, работ, услуг по оптимальной цене, в оптимальные сроки, при обязательном условии соблюдения качества, отсутствие которого могло бы нанести ущерб качеству предоставления продукции (услуг) .

7.4.1.2 Закупки продукции (услуг) у поставщиков осуществляются в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности (выплаты по ПФХД формируются учреждением с детализацией до уровня групп и статей классификации операций сектора государственного управления).

7.4.1.3 В рамках СМК процесс закупок отнесен к процессам обеспечения ресурсами.

7.4.1.4 Предметом закупок в ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» являются:

- приборы, оборудование, программно - аппаратные комплексы для обеспечения пользователей (потребителей) гидрометеорологической информацией;
- материально-технические средства, необходимые для обеспечения основных, управляющих и вспомогательных процессов в отделах (подразделениях) (мебель, канцелярские принадлежности и т.п.);
- информационные ресурсы (общероссийская сеть распространения правовой информации, периодическая пресса, нормативная документация и др.);
- работы и услуги сторонних организаций, осуществляющих сервисное, техническое обслуживание и ремонт объектов инфраструктуры (зданий, сооружений, инженерных коммуникаций, средств связи, автотранспорта, оборудования и т.п.).

7.4.1.5 Учреждение работает с поставщиками, определяемыми в соответствии с установленным законодательством процедурами, на договорной основе.

7.4.1.6 В случае внеплановых закупок продукции и услуг, необходимость которых возникла в ходе текущей деятельности учреждения, начальник учреждения принимает решение о целесообразности закупки и о выделении соответствующих финансовых ресурсов.

7.4.1.7 Требования к проведению процедуры закупки установлены в федеральном законе от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», федеральном законе от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, общепринятыми правилами, сложившимися в сфере закупок.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 29 из 49

7.4.1.8 Выбор поставщика и/или подрядчика осуществляется Единой комиссией по осуществлению закупок (далее - комиссия) на основе определенных требований, состав которых определяется индивидуально под каждый заказ.

7.4.1.9 По результатам заседаний комиссии составляются соответствующие протоколы, в которых указывается информация об участниках закупки, предложенные участниками условия исполнения заказа, поименный список голосовавших членов комиссии, выбранный поставщик с обоснованием причин выбора. Записи результатов оценивания и любых необходимых действий, вытекающих из оценки, поддерживаются в рабочем состоянии.

7.4.1.10 Управление процессом закупок осуществляется следующим образом:

- регистрация заявок от начальников отделов (подразделений), их анализ и отбор с последующим включением их в планы по основным направлениям расходов (план приобретения приборов и оборудования, план приобретения спецодежды, план технического и капитального ремонта);

- определение перечня и объема работ, продукции и услуг (ОМТС, ПЭО);

- составление плана – графика закупок (ПЭО, ОГЗ);

- проведение соответствующих процедур осуществления закупок (составление документации, определение поставщиков и подрядчиков согласно федеральному закону №44-ФЗ) (Единая комиссия по осуществлению закупок);

- осуществление закупки (для материально-технических средств и / или по итогам проведения процедуры закупки), доставка на склад и постановка на учет ((материально ответственное лицо);

- передача продукции в отдел (подразделение), и постановка на подотчет материально ответственным лицам соответствующих отделов (подразделений) (бухгалтерия).

7.4.1.11 Процесс осуществления закупок устанавливает:

- критерии отбора поставщиков продукции или услуг, в том числе сторонних специалистов;

- порядок верификации (входного контроля) закупленной продукции (услуг);

- требования к регистрации и ведению записей результатов оценки поставщиков и подрядчиков, входного контроля и любых необходимых действий, вытекающих из оценки и верификации;

- распределение ответственности и полномочий персонала в процессе закупок.

7.4.1.12 Ответственность за подготовку документов по закупкам несет начальник ОГЗ и заместитель начальника учреждения. Ответственность за контроль выполнения плана по закупкам несет заместитель начальника учреждения. Ответственность за соответствие покупаемой продукции (услуг) существующим требованиям несет специально созданная приказом комиссия из штатных работников учреждения, ОМТС и начальников филиалов.

7.4.2 Информация по закупкам

7.4.2.1 Информация по закупкам должна описывать заказанную продукцию (услугу), включая, где это необходимо, требования:

- к официальному одобрению продукции (услуг), процедур, процессов и оборудования;

- к квалификации персонала;

- к поставщику для поддержания в рабочем состоянии СМК учреждения.

7.4.2.2 До оформления документов на поставку покупаемых товаров, работ, услуг учреждение обеспечивает достаточность установленных требований к закупкам до их сообщения поставщику.

7.4.2.3 При передаче любой из функций поставщика гидрометеорологического обслуживания третьей стороне обеспечивается контроль за соблюдением требований НД

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 30 из 49

обслуживания в области гидрометеорологии и смежных с ней областях и документированных процедур действующей СМК.

7.4.2.4 На закупку оформляется документация: договор, дополнительные соглашения, спецификации, счета и другие документы в соответствии с действующим законодательством РФ, в которой однозначно описываются общие требования к поставщикам и подрядчикам в области качества, требования к закупаемой продукции, технические данные товаров, работ, услуг, требования к поставке и к пуско-наладочным работам и обслуживанию (при необходимости).

7.4.2.5 Договор, соглашения и спецификации на закупку со стороны ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» подписывает начальник учреждения.

7.4.2.6 Закупаемая продукция должна обеспечиваться необходимой документацией со стороны поставщика.

7.4.2.7 Эксплуатационная документация хранится в отделе (подразделении).

7.4.2.8 Документация о проведенных процедурах согласно федеральному закону «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» хранится в ОГЗ.

7.4.2.9 Все оформленные финансовые документы передаются в бухгалтерию.

7.4.3 Верификация закупленной продукции

7.4.3.1 Учреждение осуществляет контроль и другую деятельность, необходимую для обеспечения соответствия закупленной продукции установленным требованиям к закупкам.

7.4.3.2 Верификация закупленной продукции заключается:

– для материально-технических средств и вспомогательных материалов входной контроль (проверка соответствия до начала применения) заключается в сопоставлении договорной и сопроводительной документации, непосредственной проверке целостности упаковки, тары, соответствия по внешнему виду (при возможности), комплектации (шт., мест, вес, инструкция по эксплуатации и т.д.), сроков годности (при необходимости);

– для технически сложной продукции (гидрометеорологическое и специализированное оборудование) дополнительно к входному контролю после закупки проводится комплекс пусконаладочных работ и тестирование, в ходе которых выясняется работоспособность оборудования. Приемка такого оборудования в эксплуатацию оформляется актом.

7.4.3.3 По результатам верификации устанавливается соответствие продукции (услуги), предъявляемым к ней требованиям:

– продукция (услуга) соответствует - подписание соответствующих документов (акты, товарные накладные и т.д.);

– продукция (услуга) не соответствует - согласование с поставщиком возможности проведения коррекции и/или корректирующих мероприятий;

– работа поставщика признана неудовлетворительной с расторжением договорных отношений, согласно механизму расторжения, предусмотренному в договоре или других документах.

7.4.3.4 При приеме продукции по количеству применяется "Инструкция о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству" (утв. постановлением Госарбитража СССР от 15.06.1965 N П-6, по качеству – "Инструкция о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству" (утв. Постановлением Госарбитража СССР от 25.04.1966 N П-7).

Подтверждением приемки продукции по количеству является подпись материально-ответственного лица на товарной накладной, по качеству – на акте приемки продукции.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 31 из 49

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

7.5.1.1 Учреждение осуществляет управление текущими и планируемыми процессами сбора, подготовки, выпуска и предоставления пользователю (потребителю) продукции (услуг), обеспечивает мониторинг всех процессов по оперативной деятельности, планированию, модернизации, переоснащению техническими средствами.

7.5.1.2 В учреждении созданы управляемые условия для предоставления продукции (услуг) в соответствии с требованиями пользователей (потребителей), законодательными и регламентирующими требованиями.

7.5.1.3 Управляемые условия обеспечиваются:

- выполнением положений нормативных правовых и организационно- распорядительных документов;
 - наличием информации, описывающей характеристики продукции (услуг);
 - наличием утвержденных планов по процессам и видам деятельности в отделах (подразделениях) учреждения;
 - наличием «Инструкций по метеорологическому обеспечению полетов» для каждого аэродрома;
 - наличием положений, процедур и инструкций, разработанных для управления процессами получения и предоставления продукции (услуг);
 - квалифицированным кадровым составом, обеспечивающим функционирование процессов на всех этапах;
 - применением соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов;
 - применением сертифицированного и имеющего удостоверение годности к эксплуатации поверенного оборудования;
 - наличием и применением контрольного и измерительного оборудования;
 - проведением мониторинга предоставляемой пользователям (потребителям) продукции (услуг) (например, выпуск TAF COR, TAF AMD).
- Описание процессов и управляемых условий приведено в Картах процессов, приведенных в ДП СМК-07 Альбом карт процессов.

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

7.5.2.1 В учреждении при предоставлении продукции (услуг), имеют место процессы, результаты и недостатки которых не могут быть проверены посредством последовательного мониторинга или измерения, они становятся очевидными только после предоставления продукции (услуг).

7.5.2.2 К таким процессам относятся процессы ГМЦ, ЦМС, АМЦ и АМСГ, приведенные в ДП СМК 07 Альбом карт процессов, определяющие точность прогнозов и предупреждений и осуществляющие сбор гидрометеорологической информации с государственной наблюдательной сети (ГНС).

7.5.2.3 В учреждении предусмотрены меры, критерии и процедуры для оценки соответствия предлагаемой гидрометеорологической информации требованиям пользователей (потребителей), обеспечивающие достижение запланированных результатов до получения продукции (услуги) пользователем (потребителем) (когда это применимо), которые включают:

- оценку прогнозов погоды;

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 32 из 49

- использование оборудования, разрешенного к применению и имеющего удостоверение годности к эксплуатации, использование специализированного программного обеспечения;
- поддержание необходимой квалификации персонала, соблюдение периодичности подтверждения квалификации;
- применение установленных методик и процедур;
- соблюдение положений «Инструкций по метеорологическому обеспечению полетов» на конкретном аэродроме;
- соблюдение требований Федеральных авиационных правил (ФАП) «Предоставление метеорологической информации для обеспечения полетов воздушных судов»;
- соблюдение установленных требований к записям, формам предоставления продукции (услуг);
- проведением повторной валидации оборудования по окончании действия удостоверения годности к эксплуатации.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

7.5.3.1 Работы по идентификации и прослеживаемости осуществляются на всех этапах жизненного цикла продукции (услуг) от заявки на обеспечение ресурсами/или заключение договора до передачи пользователю (потребителю).

7.5.3.2 Идентификации и прослеживаемости в учреждении подлежат все виды продукции (услуг).

7.5.3.3 Идентификация и прослеживаемость продукции (услуг), передаваемой пользователю (потребителю) по каналам связи, обеспечивается посредством указания даты и времени отправления, кода аэродрома (зоны), типа, периода действия и ответственного за подготовку и выпуск.

7.5.3.4 Работы по идентификации и прослеживаемости проводятся во всех отделах (подразделениях) учреждения, участвующих в процессах жизненного цикла продукции (услуг).

7.5.3.5 Ответственность за идентификацию и прослеживаемость возложена на начальников отделов (подразделений).

7.5.3.6 Идентификация продукции (услуг), документов, процессов, результатов проверки обеспечивается посредством:

- регистрации заявок, договоров;
- идентификации документов в соответствии с инструкцией по делопроизводству, ДП СМК 02 Управление документированной информацией, нормативными документами в области предоставления гидрометеорологической продукции (услуг);
- записей в журналах, протоколах, графиках дежурств и т.п.;
- наличия штампов;
- использования форм документов, записей, имеющих необходимые идентификационные признаки и т.п.

7.5.3.7 На основании такой идентификации обеспечивается прослеживаемость продукции (услуги).

7.5.4 Собственность потребителей

7.5.4.1 В учреждении используется собственность авиационных пользователей (потребителей) (метеорологическое оборудование, помещения аэропортов) на условиях, предусмотренных законодательством.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 33 из 49

7.5.4.2 Идентификация, защита, сохранность собственности пользователей (потребителей), порядок ее использования, вопросы компенсации за утерю, повреждение или признание непригодной собственности пользователей (потребителей) определяются соответствующими договорами между учреждением и пользователями (потребителями).

7.5.4.3 Пользователь (потребитель) извещается обо всех случаях, связанных с утратой собственности пользователя (потребителя), ее повреждением или признанием ее непригодной для использования, при этом все записи о несоответствиях и информировании пользователя (потребителя) поддерживаются в рабочем состоянии.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции (услуг)

7.5.5.1 Учреждение обеспечивает соответствие предоставляемой продукции (услуг) нормативным документам и форматам передачи и представления.

7.5.5.2 Сохранение соответствия продукции (услуг) обеспечивается технологическими средствами (лицензионным программным обеспечением, каналами связи, формами предоставления гидрометеорологической информации, резервными каналами связи).

7.5.5.3 При предоставлении пользователю (потребителю) возможности получения (запроса) гидрометеорологической информации из банка гидрометеорологических данных (через Интернет или другим способом) обеспечивается поэтапное оперативное обновление гидрометеорологических данных, позволяющее предоставлять пользователю (потребителю) последнюю информацию в установленном формате.

7.5.5.4 Ответственность за сохранность соответствия предоставляемой продукции (услуг) несет руководитель процесса, в рамках которого выполняется данная услуга.

7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

7.6.1 Оборудование, которое является элементом инфраструктуры учреждения, занятой в области гидрометеорологии и смежных с ней областях, по составу, размещению и техническим характеристикам соответствует требованиям нормативных документов, а также установленным требованиям действующего законодательства в области обеспечения единства измерений.

7.6.2 Результаты мониторинга продукции (услуг) (например, по соблюдению форматов кодирования и распространения) и контроля соответствия гидрометеорологического оборудования заданным техническим характеристикам регистрируются и поддерживаются в рабочем состоянии.

7.6.3 Все используемое испытательное, измерительное и поверочное оборудование учтено. По каждой единице ведется Карточка учета, включающая сведения о его наименовании и датах проведения периодической поверки.

7.6.4 Средства измерений, применяемые учреждением в области гидрометеорологии и смежных с ней областях, в соответствии с приказами Минприроды России подлежат поверке на основании Федерального закона от 26.06.2008 №102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений».

Поверку проводит метрологическая служба учреждения, аккредитованная на право поверки, либо аккредитованные в установленном порядке юридические лица.

7.6.5 Планирование работ по поверке осуществляется с использованием Планов-графиков поверки, оформленных в установленном порядке.

7.6.6 Поверка средств измерений проводится в соответствии с действующим порядком проведения поверки средств измерений с использованием эталонов.

7.6.7 Прошедшее поверку оборудование идентифицируется, и в случае подтверждения пригодности СИ на него выдают свидетельство о поверке.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 34 из 49

7.6.8 Если СИ по результатам поверки признано не годным к применению, свидетельство о поверке аннулируют, выписывают извещение о непригодности или делают соответствующую запись в технической документации.

7.6.9 Ответственность за ремонт и техническое обслуживание СИ по заявкам отделов (подразделений) учреждения возлагается на МРО ССИ, за поверку СИ – ОПИТ ССИ, за согласование и контроль выполнения Планов-графиков поверки – ССИ.

7.6.10 Работы по использованию и обслуживанию средств измерений в гражданской авиации проводятся в соответствии с РД 52.04.716-2009.

Работы по поверке средств измерений осуществляются в соответствии с приказом Минпромторга России от 02.07.2015 N 1815 "Об утверждении Порядка проведения поверки средств измерений, требования к знаку поверки и содержанию свидетельства о поверке"

7.6.11 Ответственность за правильное использование и соблюдение сроков поверки несут начальники соответствующих отделов (подразделений).

7.6.12 Все работники учреждения, использующие измерительное оборудование, несут ответственность за его сохранность.

7.6.13 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт измерительного оборудования осуществляет МРО ССИ учреждения, в ЦМС – группа КиП, в филиалах – инженеры-электроники или внешние организации на договорной основе.

8 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

8.1 Общие положения

8.1.1 Оценка результатов деятельности важна для принятия решений, основанных на фактах.

8.1.2 В учреждении осуществляются следующие измерения:

– оценка продукции (услуг) учреждения (разборы неоправдавшихся прогнозов, количество корректиров прогноза и его изменений, подсчет количества сообщений, выпущенных с задержкой и т.п);

– оценка удовлетворенности пользователей (потребителей).

8.1.3 Ответственными за мониторинг и измерение процессов, определенных в Картах процессов, приведенных в ДП СМК 07 Альбом карт процессов, результатов и продукции (услуги) являются начальники отделов (подразделений), входящих в область распространения СМК.

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

8.2.1.1 Источниками информации об удовлетворённости пользователей (потребителей) являются:

- все виды информации, отражающие потребности пользователей (потребителей);
- информация из переписки с пользователями (потребителями) по конкретным видам работ в части выполнения их требований (в т.ч. вопросы, предложения, жалобы, благодарности);
- информация при непосредственном общении с пользователем (потребителем) (при заключении договоров или передачи гидрометеорологической информации);
- анкетирование (опросы);
- сообщения различных средств массовой информации;
- акты выполненных работ (оказания услуг) по договорам;

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 35 из 49

- замечания контролирующих органов;
- мнения работников учреждения.

8.2.1.2 В качестве критериев оценки удовлетворенности пользователей (потребителей) используются:

- наличие и количество полученных жалоб, претензий, исков, благодарностей пользователей (потребителей);
- количество внедренных пожеланий пользователей (потребителей).

8.2.1.3 Мониторинг информации по удовлетворённости пользователей (потребителей) проводит ПРК, УПК.

В Приложении Г приведена Анкета удовлетворенности пользователей (потребителей).

8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)

8.2.2.1 Внутренние аудиты представляют собой систематический, независимый и документально оформленный процесс получения данных о результативности СМК учреждения, удостоверения того, что действия по улучшению качества предоставления гидрометеорологической информации и относящиеся к ним результаты удовлетворяют запланированным мероприятиям, требованиям ISO 9001 и внутренним и внешним нормативным документам учреждения.

8.2.2.2 В учреждении планируются и регулярно проводятся внутренние проверки (аудиты) СМК, с целью:

- контроля над выполнением требований СМК на соответствие ISO 9001 и документации СМК;
- достижения соответствия СМК учреждения или отдельных ее процессов запланированным мероприятиям (запланированному уровню их реализации);
- оценки результативности и эффективности функционирования СМК учреждения или отдельных ее процессов;
- определения возможностей и путей улучшения СМК учреждения или отдельных ее процессов;
- оценки эффективности корректирующих и предупреждающих действий по результатам предыдущих аудитов.

8.2.2.3 Целью внутреннего аудита является повышение результативности СМК учреждения и поддержание ее процессов в стабильном рабочем состоянии, в т.ч.:

- совершенствование процессов получения и предоставления гидрометеорологической информации (услуг);
- совершенствование документации СМК, вызванное внутренними (изменение целей в области качества, структуры управления учреждения и т.п.) или внешними (изменение требований пользователей (потребителей), рынка, законодательства и т.п.) причинами;
- оптимизация процессов СМК;
- подготовка к ресертификации и инспекционным проверкам СМК учреждения.

8.2.2.4 Внутренние аудиты проводятся штатными работниками, прошедшими соответствующее обучение и получившими квалификацию аудитора внутренних проверок.

8.2.2.5 Результаты внутренних аудитов используются для оценки функционирования СМК и предупреждения рисков во всех подразделениях учреждения.

8.2.2.6 Ответственность, полномочия всех участников аудита при организации и проведении внутреннего аудита СМК, требования к отчетной информации и записям определены ДП СМК 05 Управление внутренними аудитами.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 36 из 49

8.2.3.1 Цель проведения мониторинга и измерения - демонстрация способности процессов достигать запланированных результатов, в частности, для обеспечения выполнения требований НД и договоров.

Мониторинг процессов СМК осуществляется с периодичностью и по показателям процессов, установленным в Картах процессов, приведенных в ДП СМК 07 Альбом карт процессов.

8.2.3.2 Результативности процессов являются входными данными для анализа результативности СМК со стороны руководства методом наблюдения и подтверждения выполнения требований, заложенных в документированных процедурах по процессу, а также при внутренних аудитах СМК (отчет по внутренним аудитам), анализе удовлетворённости пользователей (потребителей) и других заинтересованных сторон.

8.2.3.3 Если запланированные результаты не могут быть достигнуты, то в целях обеспечения соответствия продукции (услуги) установленным требованиям применяются соответствующие коррекции и корректирующие действия.

8.2.3.4 Критериями результативности процессов являются количество несоответствий и степень выполнения планов корректирующих и предупреждающих действий.

8.2.3.5 Ответственность за проведение мониторинга и измерений процессов и проведение коррекции и корректирующих действий, а также действий по улучшению, возложена на руководителей процессов.

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции (услуг)

8.2.4.1 Учреждение осуществляет контроль продукции (услуг) на соответствующих этапах ее жизненного цикла для подтверждения того, что требования НД в области гидрометеорологии и смежных с ней областях выполнены.

8.2.4.2 Целью данного процесса является:

- документальное подтверждение установленных показателей качества продукции (услуг);
- своевременное выявление несоответствующей продукции (услуг) для принятия необходимых корректирующих и/или предупреждающих действий.

8.2.4.3 Виды работ по мониторингу и измерению продукции (услуг), последовательность их проведения, контролируемые характеристики продукции (услуг), а также объемы контроля устанавливаются в нормативных документах, в организационно-распорядительных документах учреждения, технологических инструкциях и методиках испытаний.

8.3 Управление несоответствиями

8.3.1 Целью действий по идентификации и управлению несоответствиями является предотвращение непреднамеренного использования или поставки продукции (услуг).

8.3.2 Работники учреждения наделены полномочиями и ответственностью информировать руководство о несоответствиях на любой стадии процесса для обеспечения своевременного обнаружения и устранения несоответствий.

8.3.3 Деятельность по управлению несоответствующей продукцией (услугами) определена требованиями ДП СМК 05 Управление несоответствиями и корректирующими действиями.

Управление несоответствиями осуществляют начальники отделов (подразделений) учреждения в соответствии с должностными инструкциями.

8.4 Анализ данных

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 37 из 49

8.4.1 Сбор и анализ данных осуществляется с целью осуществления контроля, регулирования процессов СМК, получения необходимой информации для анализа отклонений от установленных требований, контроля выхода процессов.

8.4.2 Источниками получения необходимой информации являются:

- результаты мониторинга, контроля процессов и измерения качества продукции (услуг);
- сведения о выполнении корректирующих и предупреждающих действий и результативности таких действий;
- результаты внутренних аудитов;
- результаты запланированных мероприятий в области качества и совершенствования процессов.

8.4.3 Анализ собранной информации осуществляется с целью подтверждения результативности СМК и оценки возможного осуществления постоянного ее улучшения.

8.4.4 Решения, принимаемые в результате анализа данных, документируются с указанием мероприятий, исполнителей, ответственных должностных лиц и необходимых ресурсов.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

8.5.1.1 Для достижения непрерывного улучшения в учреждении запланированы и постоянно осуществляются следующие виды деятельности:

- внутренние аудиты;
- постоянный контроль и измерение процессов;
- действия по управлению несоответствующей продукцией (услугами);
- сбор и анализ данных о функционировании СМК;
- корректирующие и предупреждающие действия.

8.5.1.2 Постоянное улучшение СМК достигается:

- следованием Политике и достижением целей в области качества;
- совершенствованием основных, вспомогательных и управляющих процессов;
- своевременным приобретением, ремонтом или заменой оборудования и прочих элементов инфраструктуры;
- изменением методов управления процессами;
- обучением, подготовкой работников;
- своевременным обеспечением материальными ресурсами.

8.5.2 Корректирующие действия

8.5.2.1 Корректирующие действия предпринимаются в целях предотвращения случаев повторного возникновения выявленных несоответствий.

8.5.2.2 Выбор корректирующих действий, предпринимаемых для устранения выявленных несоответствий, осуществляется с учетом значимости проблемы и возможных последствий.

8.5.2.3 Общая ответственность за организацию анализа несоответствий, определения их причин, разработки, регистрации и координации корректирующих действий возлагается на руководителей процессов, начальников отделов (подразделений) учреждения.

8.5.2.4 Порядок разработки и проведения корректирующих действий установлен в ДП СМК 05 Управление несоответствиями и корректирующими действиями

8.5.2.5 Контроль за выполнением корректирующих действий возлагается на ПРК, УПК.

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 38 из 49

8.5.3 Предупреждающие действия

8.5.3.1 В учреждении разработана и поддерживается в рабочем состоянии ДП СМК 06 Управление рисками и предупреждающими действиями, в которой установлен порядок выявления потенциальных несоответствий и определение причин их возникновения, а также порядок устранения выявленных потенциальных несоответствий.

8.5.3.2 Предупреждающие действия направлены на упреждение рисков и исключение возможных последствий потенциальных проблем.

8.5.3.3 Потенциальные несоответствия могут быть обнаружены различными путями, например: с использованием результатов анализа со стороны руководства, анализа данных, анализа потребностей и ожиданий пользователей (потребителей) и анализа рисков.

8.5.3.4 Предупреждающие действия проводятся с учётом приоритета возникших проблем.

8.5.3.5 Общая ответственность за организацию анализа несоответствий, определения их причин, разработки, регистрации и координации предупреждающих действий возлагается на руководителей процессов.

8.5.3.6 В отделах (подразделениях) учреждения за проведение предупреждающих действий отвечают начальники отделов (подразделений).

8.5.3.7 Контроль за выполнением предупреждающих действий возлагается на ПРК, УПК.

9 ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕРТИФИКАТА СООТВЕСТВИЯ

9.1 Учреждение, являясь держателем сертификата, имеет право использовать знак соответствия (рисунок 1) для демонстрации сертификации СМК в рекламных буклетах, проспектах, брошюрах, плакатах, бланках организационно-распорядительной документации.

9.2 Данный знак соответствия не допускается применять таким образом, чтобы его можно было интерпретировать как знак соответствия продукции (услуг).

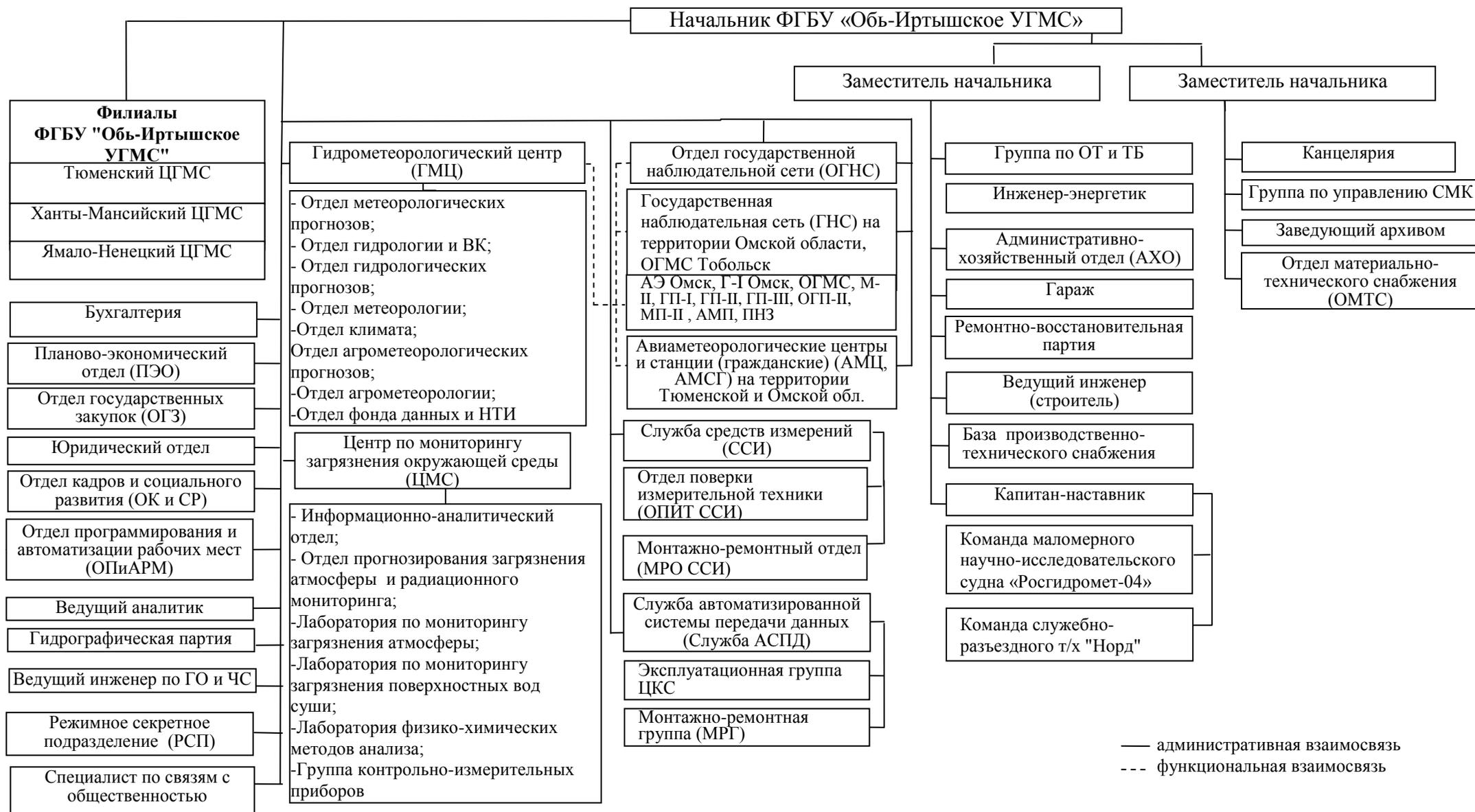
9.3 Органом по сертификации предпринимаются соответствующие действия в случаях неправильных ссылок на систему сертификации или вводящих в заблуждение случаев применения сертификатов и знаков соответствия, выявленных в рекламе, каталогах, на сайтах сети Интернет и т.п.

9.4 Контроль за использованием сертификатов и знаков соответствия осуществляется органом по сертификации.

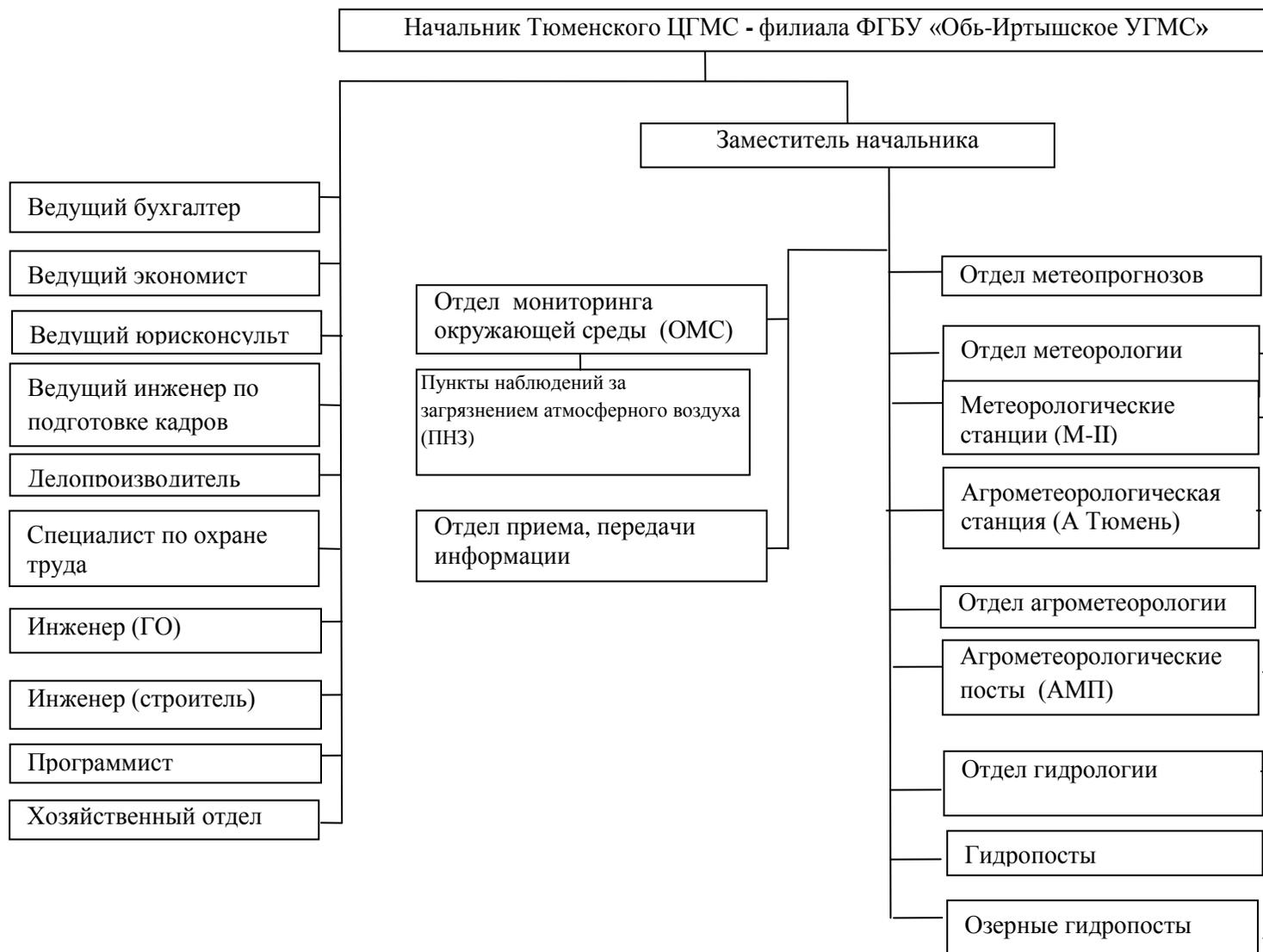


Рисунок 1 - Знак соответствия системы менеджмента качества

ПРИЛОЖЕНИЕ А
ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ФГБУ «ОБЬ-ИРТЫШСКОЕ УГМС»

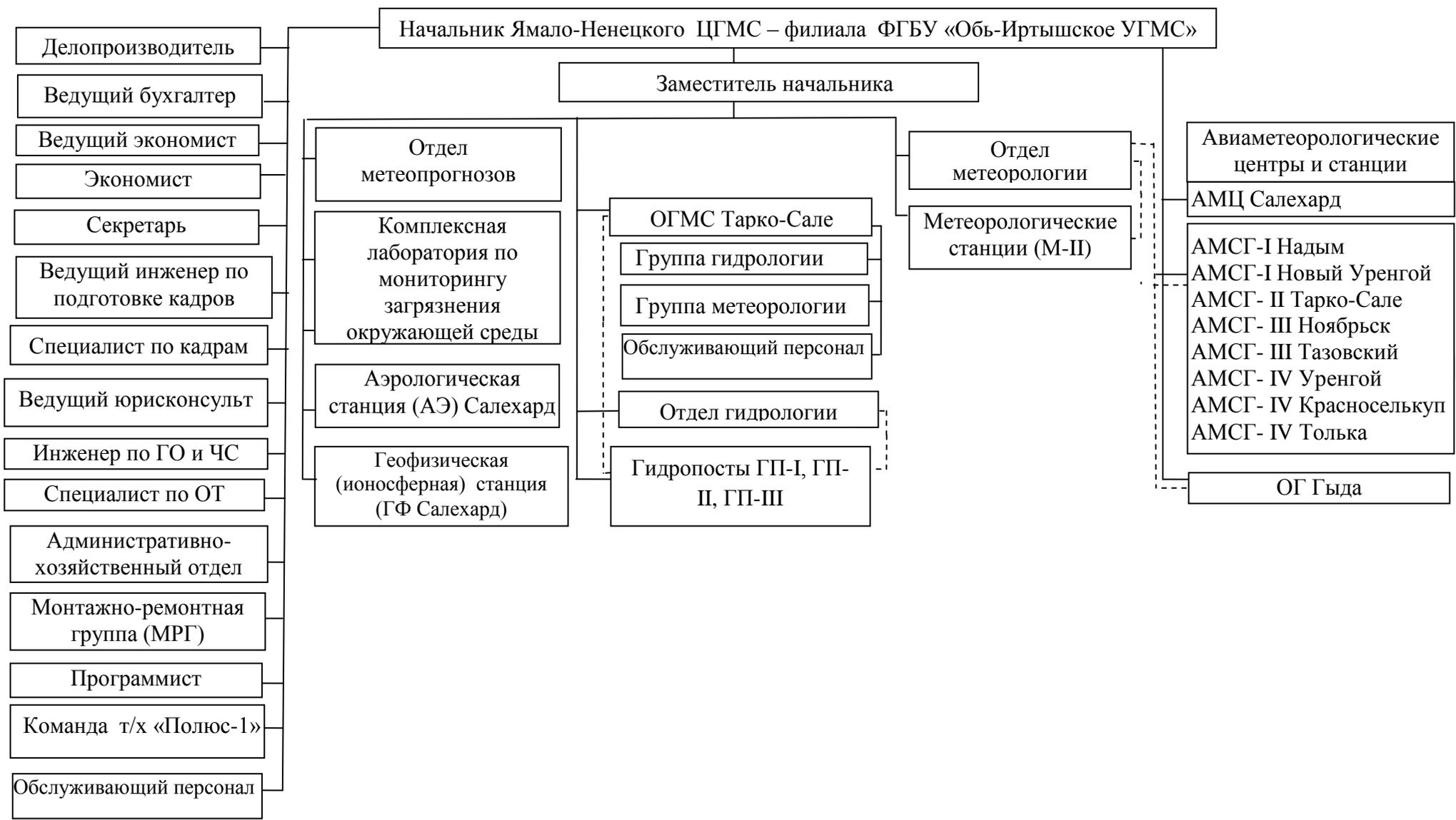


**ПРИЛОЖЕНИЕ А1
ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ТЮМЕНСКОГО ЦГМС – ФИЛИАЛА ФГБУ «ОБЬ-ИРТЫШСКОЕ УГМС»**

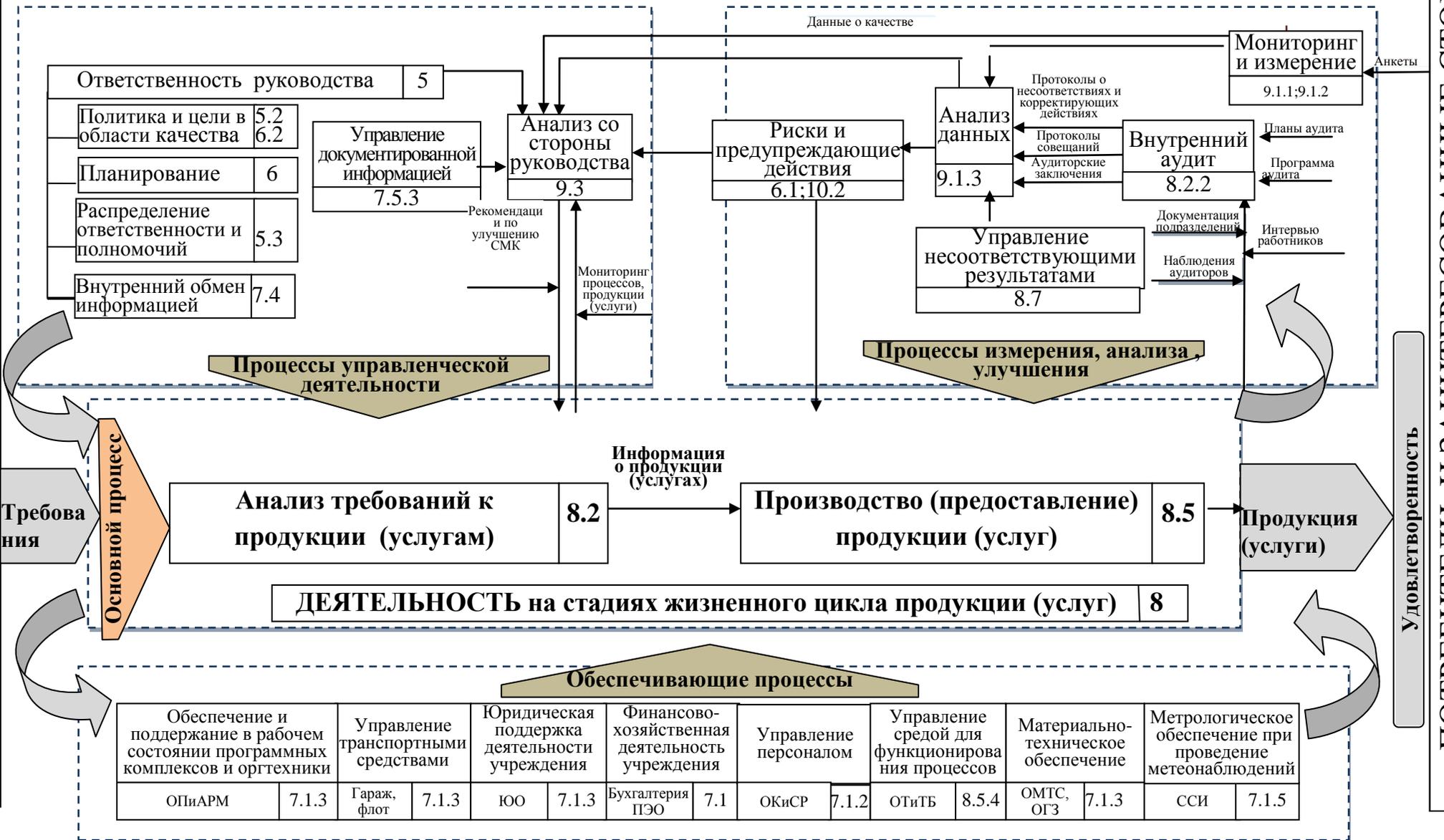


— административная взаимосвязь
 - - - функциональная взаимосвязь

**ПРИЛОЖЕНИЕ А3
ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО ЦГМС – ФИЛИАЛА ФГБУ «ОБЬ-ИРТЫШСКОЕ УГМС»**



ПРИЛОЖЕНИЕ Б
СХЕМА ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И ПРОЦЕССАМИ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ (УСЛУГ)
ФГБУ «ОБЬ-ИРТЫШСКОЕ УГМС»

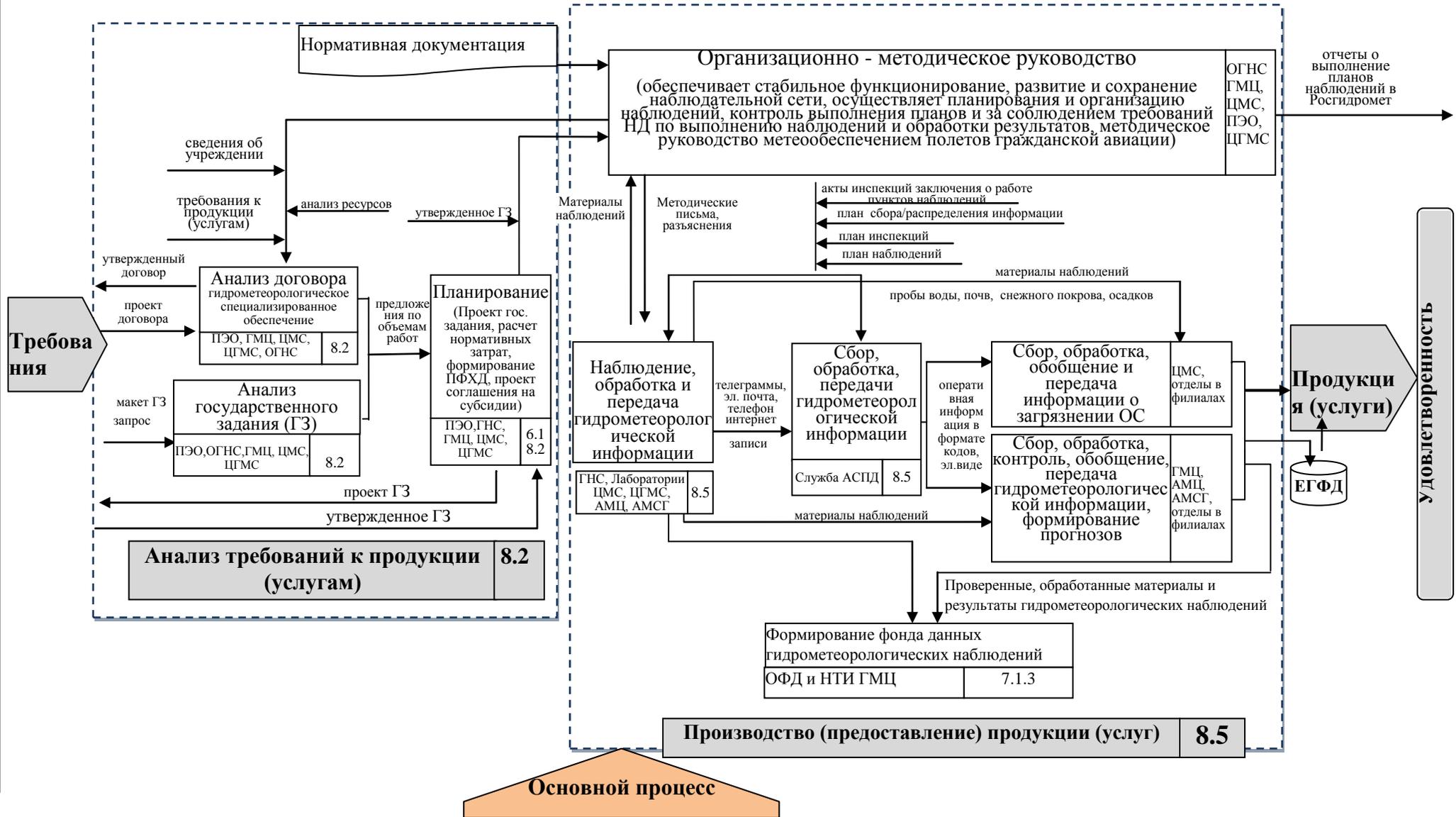


ПОТРЕБИТЕЛИ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ

ПОТРЕБИТЕЛИ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ

Удовлетворенность

ПРИЛОЖЕНИЕ Б1
СХЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ (УСЛУГ)
ФГБУ «ОБЬ-ИРТЫШСКОЕ УГМС»



ПРИЛОЖЕНИЕ В
(рекомендуемое)
ФОРМА АНАЛИЗА О ФУНКЦИОНИРОВАНИИ СМК ФИЛИАЛА
ФГБУ «ОБЬ-ИРТЫШСКОЕ УГМС»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник _____ филиала
наименование филиала

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»

_____ Ф.И.О.

« _____ » _____ 20__ г

Анализ о функционировании СМК _____ филиала
наименование филиала
ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»

№ п/п	Вид информации для проведения анализа ¹	Анализ
1	Последующие действия, вытекающие из предыдущего анализа со стороны руководства	
2	Изменения среды учреждения, влияющие на СМК	
3	Достижение запланированных целей в области качества	
4	Оценка и мониторинг функционирования процессов	
5	Результаты внутренних и внешних аудитов	
6	Сведения о результативности корректирующих и предупреждающих действий	
7	Сведения об управлении ресурсами для мониторинга и измерений	
8	Сведения о проведении анализа несоответствий по продукции (услугам)	
9	Удовлетворенность пользователей (потребителей) и отзывы заинтересованных сторон	
10	Результаты деятельности в отношении рисков и возможностей	
11	Достаточность ресурсов	
12	Возможности по улучшению СМК	
13	Выходные данные для анализа	

¹ При необходимости вид данных может быть увеличен

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
(рекомендуемое)
ФОРМА АНКЕТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ (ПОТРЕБИТЕЛЕЙ)



ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	
АНКЕТА	
удовлетворенности пользователей (потребителей) информационной продукцией (услугой)	

УВАЖАЕМЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ!

Предлагаем Вам оценить качество информационной продукции (услуги).

Информация о пользователе (потребителе)

Краткое наименование организации: _____

Адрес организации (фактический): _____

Должность заполнившего анкету: _____

1 Услугами какого отдела (подразделения) ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС» пользуетесь (пользовались) Ваша организация²:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Авиаметеорологические подразделения (АМЦ, АМСГ) | <input type="checkbox"/> Отдел метеорологии |
| <input type="checkbox"/> Отдел метеорологических прогнозов | <input type="checkbox"/> Отдел климата |
| <input type="checkbox"/> Отдел гидрологии и водного кадастра | <input type="checkbox"/> Отдел агрометеорологических прогнозов |
| <input type="checkbox"/> Отдел гидрологических прогнозов | <input type="checkbox"/> Отдел агрометеорологии |
| <input type="checkbox"/> Гидрографическая партия | |
| <input type="checkbox"/> | |

другое (указать)

2 ОЦЕНИТЕ СТЕПЕНЬ ВАШЕЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ по 5-ти бальной шкале:	1	2	3	4	5
2.1 Качество (полнота, своевременность) предоставляемой информационной продукции (услуги) в целом					
2.2 Оперативность предоставления услуг по Вашим запросам/договорам					
2.3 Оперативность рассмотрения Ваших рекламаций и предложений по качеству предоставления оказываемых услуг (в случае возникновения)					
2.4 Уровень обслуживания работниками отдела (в случае личного контакта)					
3 ОЦЕНИТЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ от использования информационной продукции (услуги):					
3.1 Степень значимости использования (применения) информационной продукции (услуги) в деятельности Вашей организации	1	2	3	4	5
3.2 Степень влияния использования (применения) информационной продукции (услуги) на предотвращение предполагаемых затрат Вашей организации					

4 Ваши предложения по улучшению качества предоставления информационной продукции (услуги): _____

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

СПАСИБО ЗА ПРЕДОСТАВЛЕННУЮ ИНФОРМАЦИЮ

² перечень подразделений может меняться

ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»		
РК СМК 01-2017	Руководство по качеству	Страница 47 из 49

БИБЛИОГРАФИЯ

Код документа	Наименование документа
ГОСТ 1.1-2002	Межгосударственная система стандартизации. Термины и определения.
ГОСТ Р 1.4-2004	Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организации. Общие положения
ГОСТ Р 1.5-2012	Национальный стандарт Российской Федерации. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения
	.

Разработано:

Должность	Наименование отдела (подразделения)	ФИО	Дата	Подпись
Ведущий инженер по качеству	ГУ СМК	Дворецкая Л.И.		

Согласовано:

Заместитель начальника, ПРК	Учреждение	Амасенок Е.В.		
Заместитель начальника	Учреждение	Дранкович Н.П.		
Начальник	ЦМС	Иванова Н.В.		
Начальник, УПК	ОГНС	Муравьев Н.Д.		
Ведущий метеоролог, УПК	ОГНС	Григорьева Л.В.		
Начальник	ГМЦ	Литовкина Л.А.		
Начальник	ССИ	Майоров А.О.		
Начальник	ЮО	Смурыгин И.М.		
Начальник	ОГЗ	Козлова М.С.		
Начальник	ОКиСР	Хорошевская И.Г.		
Начальник	ОМТС	Мороз П.В.		
Ведущий специалист по ОТ	Группа по ОТ и ТБ	Маценко И.Ю.		
Начальник, УПК	Тюменский ЦГМС - филиал ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	Морозова Т.В.		
Начальник, УПК	Ханты-Мансийский ЦГМС - филиал ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	Волковская О.М.		
Начальник, УПК	Ямало-Ненецкий ЦГМС - филиал ФГБУ «Обь-Иртышское УГМС»	Оревков В.М.		

