**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на организацию и проведениеинспекционного аудита деятельности Центра в рамках функционирования и соответствия системы менеджмента качества

требованиям ISO 9001:2015

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование услуг** | Организация и проведение инспекционного аудита деятельности Центра в рамках функционирования и соответствия системы менеджмента качества требованиям ISO 9001:2015 |
| **Заказчик** | Государственное автономное учреждение Волгоградской области «Мой бизнес»,  отдел Центр поддержки предпринимательства Волгоградской области |

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОТ:**

**ЭТАП 1. Анализ и актуализация системы менеджмента качества на соответствие требованиям ISO 9001:2015.**

Работы включают в себя анализ изменений, которые произошли в деятельности Учреждения и системе управления:

* анализ внутренних и внешних условий работы Учреждения (окружение), которые влияют на результат работы и на систему менеджмента качества (далее − СМК);
* анализ и актуализация области применения СМК;
* анализ рисков и возможностей, которые способны повлиять на СМК и результаты работы Учреждения;
* анализ результативности методов реагирования на риски и возможности процессов;
* определение целей в области качества;
* определение (актуализация) возможностей и ограничений как внутренних, так и внешних ресурсов, необходимых для СМК;
* анализ выполнения механизма актуализации и обеспечения доступности необходимых знаний в деятельности Учреждения;
* анализ выполнения требований к документированной информации (внутренним и внешним документам и записям), требований к ее созданию и обновлению, требований по управлению документированной информацией;
* анализ видов работ (услуг), при которых могут применяться процессы проектирования и разработки;
* актуализация требований к управлению услугами;
* анализ выполнения требований по принятию обязательства использовать свои возможности для непрерывного совершенствования результатов работы и системы менеджмента качества, улучшать ее пригодность и адекватность.

**Результат:**

Актуализированное Положение о системе менеджмента качества, определяющее структуру системы управления Учреждения в соответствии с установленными целями, политикой Учреждения и документированную информацию, требуемую ISO 9001:2015.

**ЭТАП 2: Подготовка к проведению инспекционного аудита системы менеджмента качества Заказчика**

Работы включают в себя:

1. Составление программы проведения внутренних проверок (аудитов) и проведение внутренних проверок (аудитов).
2. Анализ функционирования системы и методов менеджмента Заказчика:

* статус действий по результатам предыдущих анализов системы менеджмента;
* изменения во внешних и внутренних факторах, относящихся к системе менеджмента качества;
* удовлетворенность потребителей и отзывы соответствующих заинтересованных сторон;
* степень достижения целей в области качества;
* функционирование (результативность) процессов и соответствие услуг;
* несоответствия и корректирующие действия;
* результаты мониторинга и измерений;
* результаты внутренних и внешних аудитов, проверок надзорных органов;
* функционирование внешних поставщиков;
* достаточность ресурсов;
* результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
* возможности для улучшения.

**Результат:**

* Отчеты о внутреннем аудите, включающие определение несоответствий / наблюдений и мероприятия по их устранению.
* Протокол совещания по итогам проведения анализа функционирования системы и методов менеджмента Заказчика, рекомендации для дальнейшего улучшения / совершенствования внутренних процессов.

**ЭТАП 3: Организация инспекционного аудита системы менеджмента качества Заказчика на соответствие требованиям ISO 9001:2015**

Работы включают в себя:

* проверку готовности Заказчика к инспекционному аудиту.
* согласование сроков проведения инспекционного аудита с органом по сертификации.
* сопровождение при проведении инспекционного аудита Заказчика, включая совместное с представителями Заказчика оперативное устранение возможных несоответствий, выявленных при инспекционном аудите.
* консультирование представителей Заказчика по разработке и выполнению корректирующих действий для устранения причин возможных несоответствий по результатам аудита.

**Результат:**

* Отчет органа по сертификации о подтверждении соответствия СМК Заказчика требованиям ISO 9001:2015.
* План корректирующих действий по устранению возможных несоответствий, выявленных в ходе проведения инспекционного аудита.

**Срок выполнения работ по аудиту: с даты подписания по 30 июня 2023 года.**

**При предоставлении коммерческого предложения необходимо указать следующее:**

1. Стоимость услуги по организации и проведению инспекционного аудита деятельности Центра в рамках функционирования и соответствия системы менеджмента качества требованиям ISO 9001:2015
2. Опыт Исполнителя с приложением подтверждающих документов:

* Наличие у Исполнителя системы менеджмента качества, сертифицированной на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2015 в органе по сертификации, имеющим аккредитацию в Федеральной службе по аккредитации РФ (Росаккредитация);
* Опыт проведения подобного рода услуг – не менее 10 договоров за последние 3 года;
* Наличие специалистов, обученных требованиям ISO 9001:2015 и Руководящим указаниям по аудиту систем менеджмента ISO 19011:2018;
* Исполнитель должен находиться в Волгоградской области для обеспечения регулярного посещения Заказчика с целью сопровождения проекта.

1. Обязательство об отсутствии нахождения в одной группе лиц с получателями услуг.

**Срок сбора коммерческих предложений по 17 февраля 2023 года включительно (до 12.00).**

Коммерческие предложения направляются на электронный адрес: [cpp34@volganet.ru](mailto:cpp34@volganet.ru). Дополнительные вопросы можно уточнить в Центре поддержки предпринимательства по телефону – 8(8442) 32-00-05.