

СОГЛАШЕНИЕ МЕЖДУНАРОДНОГО СЕМИНАРА

IWA 4

**Системы менеджмента качества.
Рекомендации по применению
ISO 9001:2000 в местных органах
власти**

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

IWA 4:2005

<https://standards.iteh.ai/standards/ISO/9001/2000/ISO-9001-2000-in-local-government/>
*Quality Management Systems – Guidelines for the application of
ISO 9001:2000 in local government*

Ответственность за подготовку русской версии несёт GOST R
(Российская Федерация) в соответствии со статьёй 18.1 Устава ISO



Отказ от ответственности при работе в PDF

Настоящий файл PDF может содержать интегрированные шрифты. В соответствии с условиями лицензирования, принятыми фирмой Adobe, этот файл можно распечатать или смотреть на экране, но его нельзя изменить, пока не будет получена лицензия на интегрированные шрифты и они не будут установлены на компьютере, на котором ведется редактирование. В случае загрузки настоящего файла заинтересованные стороны принимают на себя ответственность за соблюдение лицензионных условий фирмы Adobe. Центральный секретариат ISO не несет никакой ответственности в этом отношении.

Adobe - торговый знак фирмы Adobe Systems Incorporated.

Подробности, относящиеся к программным продуктам, использованные для создания настоящего файла PDF, можно найти в рубрике General Info файла; параметры создания PDF были оптимизированы для печати. Были приняты во внимание все меры предосторожности с тем, чтобы обеспечить пригодность настоящего файла для использования комитетами-членами ISO. В редких случаях возникновения проблемы, связанной со сказанным выше, просьба проинформировать Центральный секретариат по адресу, приведенному ниже.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

IWA 4:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/27b027c9-0af9-48ce-adcc-7aaec1cd9585/iwa-4-2005>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2005

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже, или в комитет-член ISO в стране запрашивающей стороны.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 734 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Опубликовано в Швейцарии

Содержание

Страница

1	Область применения для местных органов власти	1
1.1	Общие положения.....	1
1.2	Применение в местных органах власти	2
2	Нормативная ссылка	2
3	Термины и определения для местных органов власти	2
4	Системы менеджмента качества в местных органах власти.....	6
4.1	Общие требования	6
4.2	Документация в местных органах власти	7
5	Ответственность руководства в местных органах власти.....	10
5.1	Обязанности руководства	10
5.2	Связь местных органов власти с потребителями/гражданами	11
5.3	Политика в области качества местных органов власти	11
5.4	Планирование в местных органах власти.....	12
5.5	Ответственность, полномочия и взаимосвязи персонала местных органов власти.....	13
5.6	Анализ со стороны руководства в местных органах власти	15
6	Управление ресурсами в местных органах власти	16
6.1	Обеспечение ресурсов	16
6.2	Человеческие ресурсы в местных органах власти.....	17
6.3	Инфраструктура в местных органах власти	18
6.4	Производственная окружающая среда в местных органах власти	19
7	Предоставление услуг местными органами власти	20
7.1	Планирование предоставления услуг местными органами власти.....	20
7.2	Процессы обслуживания потребителей/граждан местными органами власти.....	21
7.3	Проектирование и разработка в местных органах власти	23
7.4	Закупки местных органов власти.....	28
7.5	Предоставление продукции и услуг в местных органах власти.....	30
7.6	Управление устройствами для мониторинга и измерений в местных органах власти.....	34
8	Измерения, анализ и совершенствование в местных органах власти.....	35
8.1	Общее направление.....	35
8.2	Мониторинг и измерения в местных органах власти	36
8.3	Управление несоответствующими услугами в местных органах власти	39
8.4	Анализ данных в местных органах власти.....	40
8.5	Совершенствование в местных органах власти.....	41
	Библиография.....	52

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ISO). Разработка технических отчетов ISO обычно осуществляется техническими комитетами ISO, в которых имеет право быть представленным каждый комитет-член. Международные организации, правительственные и неправительственные, имеющие связи с ISO, также принимают участие в работах.

В целях удовлетворения настоятельных требований рынка ISO установила также возможность подготовки документов через механизм экспертных групп, внешних по отношению к обычным процессам комитета. Эти документы публикуются ISO в виде Соглашений международных экспертных групп. Предложение о создании таких экспертных групп может исходить из любого источника и подлежит утверждению отделом технического менеджмента ISO, который назначает организацию-члена ISO для оказания помощи в организации экспертной группы. Соглашение международной экспертной группы утверждается отдельными участниками экспертной группы при достижении консенсуса. Хотя по некоторым вопросам допускается существование конкурирующих соглашений экспертной группы, эти соглашения не должны противоречить действующим стандартам ISO или IEC.

Соглашение международной экспертной группы пересматривается через три года назначенным отделом технического менеджмента членом ISO и принимается решение либо подтвердить его на дальнейшие три года, либо передать его в технический орган ISO для пересмотра, либо прекратить его действие. Если Соглашение международной экспертной группы подтверждается, оно подлежит пересмотру через дальнейшие три года, когда оно должно быть либо пересмотрено соответствующим техническим органом ISO, либо отменено.

Объектом внимания может оказаться то, что некоторые элементы настоящего Соглашения международной экспертной группы могут оказаться предметом патентных прав. ISO не несет ответственность за идентификацию любых таких патентных прав.

Соглашение международной экспертной группы IWA 4 было утверждено экспертной группой, состоявшейся в Веракруз, Мексика, 22 и 23 мая 2005 года, в рамках организации-члена ISO от Мексики, представленном Генеральным бюро по стандартам (DGN, Direccion General de Normas) Министерства экономики федерального правительства. Оно было поддержано Organizacion de Servicios Interdisciplinarios (OSI), неправительственной организацией, занимающейся вопросами местных органов власти, которая организовала основную часть экспертной группы, совместно с Instituto Mexicano de Normalizacion y Certificacion (IMNC), организацией, ответственной за разработку мексиканских стандартов, и с Instituto Latinoamericano para la Calidad (INLAC), который является связанным с ISO/TC 176 латиноамериканским институтом, работающим в области менеджмента качества, Президент которого был председателем экспертной группы.

Текст настоящего документа включает фрагменты текста ISO 9001:2000, выполненные обычным шрифтом и помещенные в рамки из сплошной линии. Текст Соглашения международной экспертной группы выполнен курсивом без рамок.

0 Введение

Одним из наиболее серьезных вызовов, с которым общество сталкивается в настоящее время, является необходимость развития и поддержания доверия граждан к своим правительствам и их институтам. В этом отношении местные органы власти играют важную роль с точки зрения создания устойчивых локальных сообществ, в которых качественные, экономически эффективные и соответствующие требованиям общественные службы помогают в обеспечении стабильного экономического процветания и социальной справедливости на местном уровне, путем последовательного и взаимно выгодного расширения взаимодействия с национальными и региональными органами. В чрезвычайных ситуациях местные органы власти могут обеспечить стабильность, управляемость и подчиненность, когда эти условия не выполняются на региональном или национальном уровне. Таким образом, должна быть обеспечена возможность построения более сильного регионального, национального и глобального правительства, начиная с локального уровня. Политика на правительственном уровне может корректироваться и совершенствоваться с учетом поддержания высокой эффективности работы муниципальных властей, повышая эффективность работы всей системы. Такой согласованный подход создает возможность построения надежных и совместимых друг с другом органов управления на местном, региональном и национальном уровне.

Хотя потребности и ожидания граждан на местном уровне могут значительно различаться в различных частях мира, местные власти во всем мире должны действовать исходя из высоких требований в отношении соблюдения принципов демократии и плюрализма, что требует от них повышения способности выполнять свои обязательства эффективным и прозрачным путем. Это, в свою очередь, приводит к необходимости правильного управления различными ресурсами и процессами, подконтрольными местным органам власти, в целях совместной согласованной и эффективной работы в единой системе.

Система менеджмента качества является тем способом, с помощью которого местные органы власти могут направлять и контролировать свою деятельность, в целях удовлетворения потребностей и ожиданий локального сообщества. В широком смысле такая система состоит из организационных структур, совместно с планированием, процессами, ресурсами и документацией, необходимых для достижения целей в области качества, а также для обеспечения непрерывного совершенствования предоставляемой продукции и услуг. Стандарт ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования» нашел широкое распространение в качестве основы разработки таких систем. Эффективное применение такой системы предоставляет местным органам власти превосходный инструмент, позволяющий поддерживать уверенность граждан, что их потребности и ожидания полностью восприняты местными властями и могут удовлетворяться постоянно и своевременно.

Действующие в настоящее время ключевые документы семейства стандартов ISO 9000 включают следующие стандарты

- ISO 9000:2000 («Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»), устанавливающий основные концепции, принципы, положения и терминологию систем менеджмента качества в целом,
- ISO 9001:2000 («Системы менеджмента качества. Требования»), устанавливающий требования к системе, необходимые для последовательного удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей (которые в данном случае являются местными гражданами),
- ISO 9004:2000 («Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»), содержащий руководство по непрерывному

совершенствованию общих характеристик и эффективности организации.

Настоящее Соглашение международной экспертной группы IWA 4 разработано в целях предоставления местным органам власти во всем мире последовательного подхода к решению проблем менеджмента качества. Его целью является “перевод” технического языка стандарта ISO 9001:2000 на язык, более понятный тем, кто непосредственно участвует в работе органов местного управления. Это осуществлялось для стимулирования и облегчения применения стандарта ISO 9001:2000 в местных органах власти. Однако поскольку конкретные условия работы местных органов власти в различных регионах и с населением различных культур неизбежно отличаются, важно иметь в виду, что не существует единственного предусмотренного способа использования системы менеджмента качества, основанной на стандарте ISO 9001:2000. Применение приведенных в данном документе примеров использования системы менеджмента качества в конкретных ситуациях и обстоятельствах относится к компетенции отдельных органов власти.

Хотя некоторые организации местных органов власти могут выполнять стандарт ISO 9001:2000 частично, только для целей отдельных служб, данное Соглашение международной экспертной группы IWA 4 предназначено для применения в целом, во всем диапазоне предоставляемых услуг, включая требования к работе в чрезвычайных условиях. Приложения к данному документу содержат ряд примеров таких услуг и связанных с ними процессов, которые местные органы власти должны стремиться предоставить, и простую методологию оценки степени их эффективности и совершенства.

Для достижения целей создания надежных, ответственных и прозрачных местных органов власти не обязательно стремиться к сертификации на соответствие стандарту ISO 9001:2000, хотя это могло бы поощряться действиями региональных или национальных органов власти. Соответствие стандарту ISO 9001:2000 не следует также рассматривать как самоцель, поскольку как только местные органы власти достигли уровня, позволяющего предоставлять локальному сообществу надежные, соответствующие требованиям услуги, они должны далее учитывать возможность использования стандарта ISO 9004:2000 и/или других моделей для совершенствования общей эффективности.

Относительные этапы выполнения системы менеджмента качества, и роль данного документа, схематически показаны на Рисунке 1 ниже.

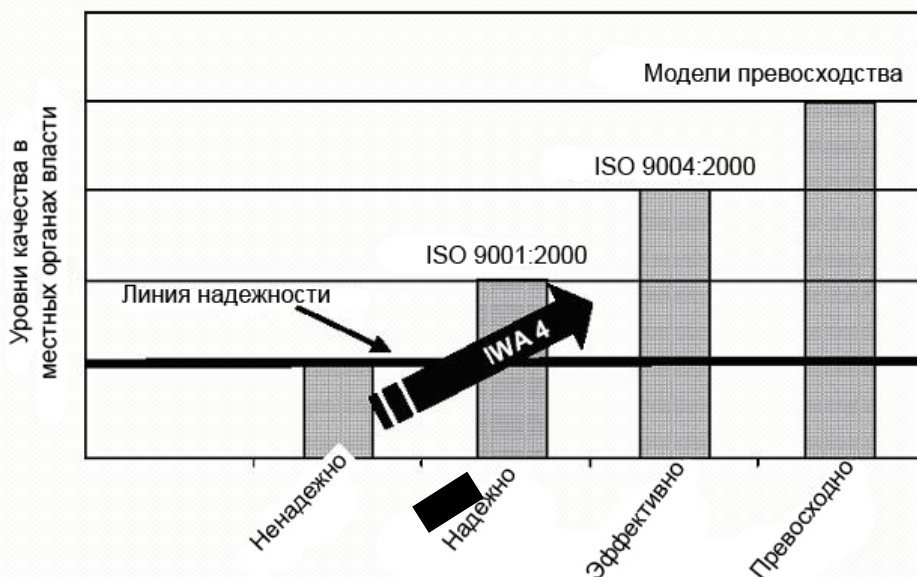


Рисунок 1 — Схематическая диаграмма, показывающая положение данного руководства IWA 4

Цель настоящего документа заключается в определении руководства для оказания помощи местным органам власти в понимании и выполнении систем менеджмента качества, соответствующих требованиям ISO 9001:2000 и направленных на удовлетворение потребностей и ожиданий их граждан. В Приложении А предоставлена информация о некоторых типичных процессах в местных органах власти, а Приложение В содержит описание модели диагностики, которая может быть использована в качестве исходной точки выполнения единой системы менеджмента качества в хорошо организованных местных органах власти.

ПРИМЕЧАНИЕ 1: Каждый раздел ISO 9001:2000 имеет рамку из непрерывной сплошной линии и выполнен нормальным шрифтом. Текст, соответствующий Соглашению международной экспертной группы IWA 4 выполнен курсивом и не имеет рамок.

ПРИМЕЧАНИЕ 2: Рисунок 1 из стандарта ISO 9001:2000 также имеет рамку из непрерывной сплошной линии.

0.1 Общие положения

Для создания системы менеджмента качества требуется стратегическое решение организации. На разработку и внедрение системы менеджмента качества организации влияют изменяющиеся потребности, конкретные цели, выпускаемая продукция, применяемые процессы, размер и структура организации. Настоящий международный стандарт не предполагает единообразия в структуре систем менеджмента качества или единообразия документации.

Требования к системе менеджмента качества, установленные в настоящем международном стандарте, являются дополняющими по отношению к требованиям к продукции.

Информация, обозначенная как «Примечание», является методическим указанием по пониманию или разъяснению соответствующего требования.

Настоящий международный стандарт может использоваться внутренними и внешними сторонами, включая органы по сертификации, с целью оценки способности организации выполнить требования потребителей, регламентов и свои собственные.

При разработке настоящего международного стандарта были учтены принципы менеджмента качества, установленные в ISO 9000 и ISO 9004.

0.1 Общие положения

Настоящее общее руководство предназначено для оказания помощи местным органам власти при применении концепций менеджмента качества, описанных в семействе стандартов ISO 9000, к практике и терминологии, характерным для местных органов управления.

Ожидается, что в течение короткого или среднего периода времени план разработки мероприятий или рабочая программа будут получены, поняты и применены сотрудниками, администраторами, и представителями местных органов власти. Однако сами по себе планы и программы не гарантируют, что потребности и ожидания местных жителей будут удовлетворены, если необходимые для их эффективного выполнения процессы отсутствуют. Необходимость избежать подобной ситуации была основной мотивировкой разработки настоящего руководства, предназначенного для оказания помощи местным органам власти при внедрении эффективной системы менеджмента качества.

Сертификация системы менеджмента качества внешними сторонами не включена в требования данного руководства, хотя местные органы управления могут при желании сертифицировать ее на соответствие стандарту ISO 9001:2000. Внутренние аудиты могут быть использованы для верификации соответствия требованиям, совместно с контролем претензий со стороны потребителей, пользователей, граждан и локального сообщества в целом.

Любая система менеджмента качества будет подвергаться влиянию различий в политике, целях, разнообразия методов, наличия ресурсов и административной практики каждой отдельной местной администрации. Следовательно можно ожидать, что детали систем менеджмента качества будут отличаться в различных органах местной власти. Детали схемы выполнения системы менеджмента качества не имеют особого значения; что действительно важно – это получение в результате эффективных, последовательных и надежных **результатов**. Для правильного функционирования система менеджмента качества должна быть настолько проста. Она должна быть в достаточной степени понятна, чтобы ее можно было использовать для достижения целей в области политики и качества услуг местных органов власти.

ISO 9000:2000 (Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь) устанавливает, что для успешной деятельности организации она нуждается в руководстве и контроле, осуществляемых систематическим и прозрачным способом. Это справедливо и для местных органов власти, где прозрачность и подотчетность их действий жизненно важны для достижения доверия граждан. Постоянно успешная деятельность будет возможна только при выполнении целостной системы менеджмента качества, направленной на удовлетворение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон. Система менеджмента качества надежных и успешных местных органов власти должна, следовательно, охватывать все виды деятельности и процессы, которые могут повлиять на их способность удовлетворять требования «потребителей»/граждан, а также других заинтересованных сторон, например региональных или национальных органов власти.

0.2 Процессный подход

Настоящий международный стандарт направлен на применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей благодаря выполнению их требований.

Для успешного функционирования организация должна определить и управлять многочисленными взаимосвязанными видами деятельности. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

Применение в организации системы процессов, наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов могут считаться «процессным подходом».

Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке между отдельными процессами в рамках системы процессов, а также при их комбинации и взаимодействии.

При применении в системе менеджмента качества такой подход подчеркивает важность:

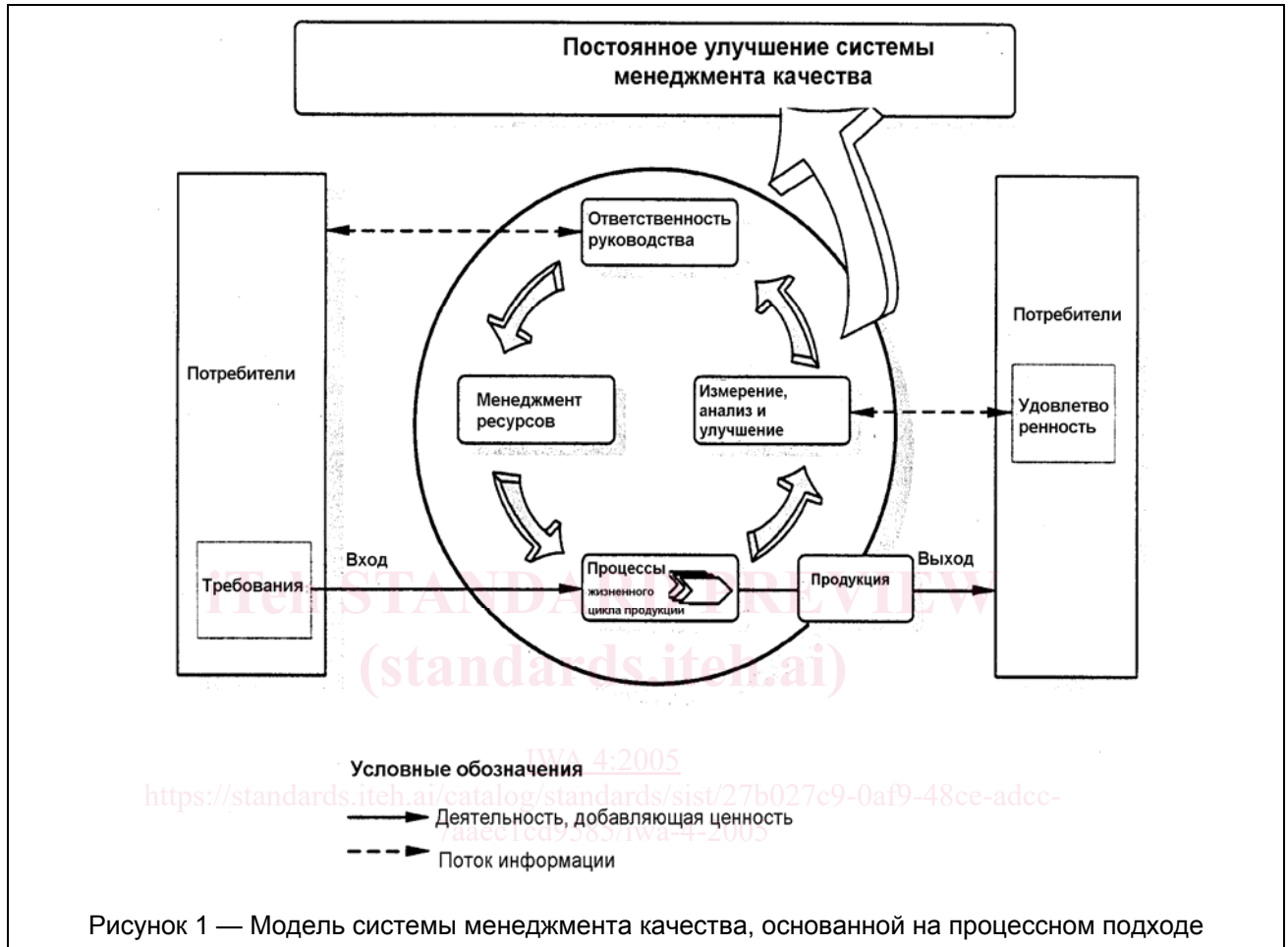
- a) понимания требований и соответствия им,
- b) необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавленной ценности,
- c) достижения результатов выполнения процессов и их результативности, и
- d) постоянного улучшения процессов, основанного на объективном измерении.

Приведенная на Рисунке 1 модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе, иллюстрирует понятие связи между процессами, представленными в разделах 4-8. Эта модель показывает, что потребители играют существенную роль при определении входных данных. Мониторинг удовлетворенности потребителей требует оценки информации, касающейся восприятия потребителями выполнения организацией их требований. Приведенная на Рисунке 1 модель охватывает все требования настоящего международного стандарта, но не показывает процессы на детальном уровне.

ПРИМЕЧАНИЕ: Кроме того, ко всем процессам может применяться методология, известная как цикл «Plan – Do – Check – Act» (PDCA). Цикл PDCA можно кратко описать так

Планирование (Plan): разработайте цели и процессы, необходимые для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;

Осуществление (Do):	внедрите процессы;
Проверка (Check):	постоянно контролируйте и измеряйте процессы и продукцию в сравнении с политикой, целями и требованиями на продукцию и сообщайте о результатах;
Действие (Act):	предпринимайте действия по постоянному улучшению показателей процессов.



0.2 Процессный подход в местных органах власти

Для того, чтобы местные органы власти были способны принять процессный подход, им необходимо ознакомиться с различными типами процессов, требующихся при предоставлении надежных услуг своим потребителям/ «гражданам». Эти типы процессов включают процессы управления, выполнения работ, поддержки, а также основные процессы, необходимые для работы служб местных органов власти. Определения различных типов процессов, обычно используемых в местных органах власти, см. в 3.5.

Для каждого процесса необходимо определить следующее:

- Кто является потребителем? (Кто получает выходные результаты процесса?). Это может быть внутренний потребитель, в пределах другой части того же местного органа власти, или внешний потребитель, например гражданин, получающий услугу
- Что является основными входными данными процесса? (например информация, требования законов, требования национальной и/или региональной политики, материалы, энергия, человеческие и материальные ресурсы)

- В чем заключаются желательные выходные результаты? (например характеристики предоставляемых услуг)
- Какой контроль необходим для проверки работы процесса и/или его результатов?
- В чем состоит взаимодействие с другими процессами местных органов власти? (выходные результаты одного процесса обычно являются входными данными для других процессов)

ПРИМЕЧАНИЕ: Руководящий документ ISO/TC176/SC2/N544 содержит дальнейшие указания по «процессному подходу».

Типичные примеры некоторых процессов местных органов власти включают следующее:

- стратегические процессы менеджмента по определению роли местных органов власти в некотором социо-экономическом окружении;
- обеспечение ресурсов и способности местных органов власти предоставлять услуги;
- процессы, требующиеся для поддержания рабочего окружения;
- подготовка, пересмотр и обновление планов развития и рабочих программ;
- мониторинг и оценка процесса предоставления услуг;
- прозрачные внутренние и внешние процессы коммуникации; они должны включать механизмы привлечения граждан к участию в диалоге с внутренними и внешними заинтересованными сторонами для облегчения взаимопонимания по проблемам и различным аспектам деятельности местных органов власти;
- процессы по обеспечению готовности к действиям при чрезвычайных обстоятельствах и кризисах.



Рисунок 2 — Модель основанной на процессах системы менеджмента качества для местных органов власти

0.3 Связь с ISO 9004

Настоящие издания ISO 9001 и ISO 9004 были разработаны как согласованная пара стандартов на системы менеджмента качества для дополнения друг друга, но их можно применять также независимо. Хотя у этих международных стандартов различные области применения, они имеют аналогичную структуру для облегчения их использования как согласованной пары.

ISO 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут использоваться для внутреннего применения организациями, в целях сертификации или заключения контрактов. Он направлен на результативность системы менеджмента качества при выполнении требований потребителей.

ISO 9004 содержит рекомендации по более широкому спектру целей системы менеджмента качества, чем ISO 9001, особенно по постоянному улучшению деятельности организации и эффективности, а также её результативности. ISO 9004 рекомендуется как руководство для организаций, высшее руководство которых желает выйти за рамки требований ISO 9001, преследуя цель постоянного улучшения деятельности. Однако он не предназначен для целей сертификации или заключения контрактов.

С точки зрения местных органов власти следует признать, что способность предоставлять постоянные и соответствующие требованиям услуги может зависеть от обеспечения ресурсами, находящимися вне прямого контроля местных органов власти. Стандарт ISO 9004:2000 содержит рекомендации, каким образом повысить эффективность процесса, максимально используя ограниченные наличные ресурсы.

0.4 Совместимость с другими системами менеджмента

Настоящий международный стандарт был согласован с ISO 14001:1996, чтобы улучшить совместимость этих двух стандартов в интересах сообщества пользователей

Настоящий международный стандарт не содержит конкретных требований к другим системам менеджмента, таких, которые присущи менеджменту охраны окружающей среды, менеджменту профессионального здоровья и безопасности, финансовому менеджменту или менеджменту рисков. Однако он позволяет организации согласовать или интегрировать свою собственную систему менеджмента качества с системами менеджмента с соответствующими требованиями. Организация может приспособить свою существующую систему(ы) менеджмента для разработки системы менеджмента качества, соответствующей требованиям настоящего международного стандарта.

В целях обеспечения качества предоставляемых услуг местные органы власти должны учитывать в системе менеджмента качества условия окружающей среды, здоровья и безопасности потребителей, а также другие связанные с ней вопросы. Такую ситуацию не следует неправильно представлять как существование в рамках местных органов власти полной системы (систем) менеджмента всех других проблем, основанной только на системе менеджмента качества; однако для местных органов власти может оказаться необходимым или координировать, или интегрировать свою систему менеджмента качества с другими аналогичными системам.

Системы менеджмента качества. Рекомендации по применению ISO 9001:2000 в местных органах власти

Системы менеджмента качества. Требования

1 Область применения

1.1 Общие положения

Настоящий международный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества в тех случаях, когда организация:

- a) нуждается в демонстрации своей способности последовательно поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям;
- b) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы, включая процессы постоянного улучшения системы и обеспечение соответствия требованиям потребителей и обязательным требованиям.

ПРИМЕЧАНИЕ В настоящем международном стандарте термин «продукция» применим только к предназначенной для потребителя или затребованной им продукции.

1 Область применения для местных органов власти

1.1 Общие положения

Цель настоящего документа заключается в предоставлении местным органам власти руководства по добровольному применению стандарта ISO 9001:2000 в целом. Настоящее руководство не содержит, однако, какие-либо изменения, добавления или модификации требований ISO 9001:2000.

Для надежности работы местных органов власти необходимо гарантировать минимальные условия надежности процессов, необходимых для предоставления всех услуг, в постоянном и надежном предоставлении которых нуждаются граждане. Все процессы местных органов власти, включая управление, основные процессы, рабочие процессы, и вспомогательные процессы (см. 3.5), должны составлять единую и целостную систему менеджмента качества. Целостный характер всей системы имеет большое значение, так как хотя местные органы власти могут поддерживать надежность работы в некоторых областях деятельности, это может не выполняться в других областях. Для того, чтобы органы власти могли рассматриваться как надежные, они должны гарантировать минимальные условия надежности во всех ключевых процессах и службах. Для достижения этой цели локальным властям рекомендуется ясно идентифицировать процессы управления, основные и вспомогательные процессы, которые совместно обеспечивают надежность работы (см. Приложение А). В Приложении В содержатся диагностические средства, позволяющие местным органам власти оценить применимость и уровень развития их процессов и услуг.

1.2 Применение

Все требования, содержащиеся в настоящем международном стандарте, - общие и предназначены для применения ко всем организациям независимо от вида, размера и поставляемой продукции.

Там, где какое-либо требование (я) настоящего международного стандарта нельзя применить, его можно рассматривать как кандидата в исключения.

При сделанных исключениях заявления о соответствии настоящему международному стандарту приемлемы, если эти исключения подпадают под требования, приведенные в разделе 7, и если они не влияют на способность организации или её ответственность обеспечивать продукцией, отвечающей требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям.

1.2 Применение в местных органах власти

Все руководящие указания, содержащиеся в данном документе, являются типовыми и предназначены для применения во всех местных органах власти, независимо от их типа, размера и предоставляемых услуг.

Поскольку Соглашение международной экспертной группы IWA 4 представляет собой руководящий документ, включенное в него руководство не подлежит «исключению» из требований, как в случае ISO 9001. Пользователь свободен использовать данное руководство по мере необходимости, исходя из условия достижения максимальных преимуществ.

2 Нормативная ссылка

Указанный ниже нормативный документ содержит положения, которые посредством ссылок в этом тексте составляют положения настоящего международного стандарта. Для жесткой ссылки (с указанием даты и номера издания) никакие другие издания использовать нельзя. Однако сторонам соглашений, базирующихся на настоящем международном стандарте, рекомендуется изучить возможности применения самого последнего издания указанного ниже нормативного документа. Для плавающей ссылки (без указания даты и номера издания) необходимо использовать самое последнее издание этого нормативного документа. Комитеты-члены ISO и МЭК ведут перечни действующих международных стандартов.

ISO 9000:2000, Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/27b027c9-0af9-48ce-adcc-7aaec1cd9585/iwa-4-2005>

2 Нормативная ссылка

Необходимые дополнительные руководства отсутствуют.

3 Термины и определения

Применительно к настоящему международному стандарту используются термины и определения, данные в ISO 9000.

Приведенные ниже термины, используемые в этом издании ISO 9001 для описания цепи поставки, были изменены для отражения применяемой в настоящее время терминологии.

Поставщик организация потребитель

Термин «организация» заменяет термин «поставщик», используемый в ISO 9001:1994, и относится к объекту, в отношении которого применяется настоящий международный стандарт. Кроме того, термин «поставщик» заменяет термин «субподрядчик».

В тексте настоящего международного стандарта термин «продукция» может означать также «услугу».

3 Термины и определения для местных органов власти

Для целей настоящего руководства применяются термины и определения стандарта ISO 9000:2000. Во всех случаях применения термина «организация» в ISO 9001:2000 это соответствует местному органу власти.

Использование терминов и определений настоящего руководства может варьироваться в зависимости от культуры, практики и обычаев района и области, в которой расположен местный орган власти. Стандарт ISO 9001:2000 не требует, чтобы местные органы власти приняли специфическую терминологию стандарта ISO 9000:2000 при разработке своей системы менеджмента качества.

3.1 высшее руководство

*К высшему руководству относится должностное лицо или группа должностных лиц, несущих ответственность за исполнительные функции высшего уровня в **местных органах власти** (3.4)*

*Примечание 1: Названия и функции должностных лиц могут существенно варьироваться в зависимости от страны и культурного окружения. Типичными примерами могут быть: мэр, губернатор области, глава местного совета, директор и т.д.. Эти органы власти обычно выбираются голосованием избирателей или с помощью других электоральных процессов, соответствующих условиям и соглашениям **местных органов власти** (3.4).*

Примечание 2: Местный совет обычно представляет собой собрание местных органов власти (3.4), которое соответствует нормам специального конституционного законодательства и образуется путем процесса выборов. В совет обычно входят мэр, советники, должностные лица и администраторы. Совет также является локальной общественной корпорацией, ответственной за соблюдение интересов территории и ее населения.

3.2 потребитель/гражданин

*Организация или лицо, оплачивающие и/или получающие **услуги** (3.6) от **местных органов власти** (3.4)*

Примечание 1: Важное значение имеет признание местными органами власти различных категорий потребителей и соблюдение сбалансированного удовлетворения их потребностей и ожиданий. Например, те граждане, которые являются налогоплательщиками, и чьи вклады предназначены для финансирования услуг местных органов власти, могут не быть теми, кто реально получает основную выгоду от предоставляемых услуг.

Примечание 2: Термин «потребитель» может иногда приводить к противоречиям в местных органах власти/государственной администрации, и даже в государственных международных законах, поскольку он относится к коммерческому законодательству. Однако исходя из широкого распространения и полезности при стандартизации систем менеджмента качества, слово «потребитель» было принято для использования в настоящем руководстве, и, когда это возможно, было адаптировано к понятию «потребитель/гражданин».

3.3 спецификации для местных органов власти

*Эти спецификации представляют собой минимальные требования, которые должны выполняться **местными органами власти** (3.4) в целях предоставления продуктов и услуг, удовлетворяющих потребности и ожидания граждан, постоянно и эффективно*

*Примечание 1. Спецификации иногда выражаются в документе типа «**хартии местных органов власти**» или «**социальных обязательств**».*

Примечание 2. Часть спецификаций может быть взята из законодательства, или из политических обязательств региональных или национальных органов власти.