



Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Главный центр информационных технологий и метеорологического обслуживания
авиации Федеральной службы по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

М.В. Петрова

« _____ 2016 г.



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
РК СМК 01 – 2016

Приказ №7 от 20.03.2018г.

Внесено:

Представитель руководства по качеству
ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»


_____ Ф.М. Кутюшев
«14» 12 2016 г.

Согласовано:

Начальник юридического отдела
ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»


_____ Н.А. Сизова
«15» 12 2016 г.

Введен в действие с 01.01.2017г.

приказом Генерального директора

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

от «15» 12 2016 г. № 202

Введен взамен РК СМК 01 – 4.2 – 2013
«Система менеджмента качества. Руководство по качеству», утвержденного 30.09.2013 г. и введенного в действие приказом генерального директора ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» от 30.09.2013 г. № 84

Содержание

Юридический статус и реквизиты.....	1
Филиалы ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета».....	2
Политика в области качества.....	3
1 Область применения.....	4
1.1 Общие положения.....	4
1.2 Применение.....	4
2 Нормативные ссылки.....	4
3 Термины, определения и сокращения.....	5
4 Система менеджмента качества.....	5
4.1 Общие требования.....	5
4.2 Требования к документированной информации.....	6
4.2.1 Общие положения.....	6
4.2.2 Руководство по качеству.....	7
4.2.3 Управление документацией.....	7
4.2.4 Управление записями.....	8
5 Ответственность руководства.....	8
5.1 Обязательства руководства.....	8
5.2 Ориентация на потребителя.....	9
5.3 Политика в области качества.....	9
5.4 Планирование.....	10
5.4.1 Действия в отношении рисков и возможностей.....	10
5.4.2 Цели в области качества.....	11
5.4.3 Планирование поддержания и улучшения системы менеджмента качества.....	11
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	12
5.5.1 Ответственность и полномочия.....	12
5.5.2 Представитель руководства.....	12
5.5.3 Внутренний обмен информацией.....	13
5.6 Анализ со стороны руководства.....	13
5.6.1 Общие положения.....	13
5.6.2 Входные данные для анализа.....	14
5.6.3 Выходные данные анализа.....	15
6 Менеджмент ресурсов.....	15
6.1 Обеспечение ресурсами.....	15
6.2 Человеческие ресурсы.....	16
6.2.1 Общие положения.....	16
6.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность.....	16
6.3 Инфраструктура.....	17

Содержание

6.4 Среда для функционирования процессов.....	18
7 Процессы жизненного цикла продукции.....	18
7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции.....	18
7.2 Процессы, связанные с потребителями.....	19
7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции (услугам).....	19
7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции (услугам).....	19
7.2.3 Связь с потребителями.....	20
7.3 Проектирование и разработка.....	20
7.3.1 Планирование проектирования и разработки.....	20
7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки.....	21
7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки.....	21
7.3.4 Анализ проекта и разработки.....	21
7.3.5 Верификация проекта и разработки.....	22
7.3.6 Валидация проекта и разработки.....	22
7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки.....	22
7.4 Закупки.....	22
7.4.1 Процесс закупок.....	22
7.4.2 Информация по закупкам.....	23
7.4.3 Верификация закупленной продукции.....	24
7.5 Производство и обслуживание.....	24
7.5.1 Управление производством и обслуживанием.....	24
7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания.....	25
7.5.3 Идентификация и прослеживаемость.....	26
7.5.4 Собственность потребителей.....	26
7.5.5 Сохранение соответствия продукции.....	26
7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений.....	27
8 Оценка результатов деятельности.....	27
8.1 Общие положения.....	27
8.2 Мониторинг и измерение.....	28
8.2.1 Удовлетворенность потребителей.....	28
8.2.2 Внутренние аудиты (проверки).....	28
8.2.3 Мониторинг и измерение процессов.....	29
8.2.4 Мониторинг и измерение продукции.....	29
8.3 Управление несоответствующими результатами процессов.....	29
8.4 Анализ данных.....	30
8.5 Улучшение.....	30
8.5.1 Постоянное улучшение.....	30

Содержание

8.5.2	Корректирующие действия.....	31
8.5.3	Предупреждающие действия.....	31
9	Использование сертификата и знака соответствия.....	31
Приложение А	(справочное) Перечень книг приложений к Руководству по качеству.....	32
Приложение Б	(справочное) Структурная схема ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета».....	33
Приложение В	(справочное) Структурная схема СМК ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета».....	34
Приложение Г	(справочное) Процессы СМК ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» и показатели их результативности.....	35
Приложение Д	(справочное) Перечень документации.....	37
Приложение Е	(рекомендуемое) Форма Анализа СМК филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета».....	41

Юридический статус и реквизиты¹

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Главный центр информационных технологий и метеорологического обслуживания авиации Федеральной службы по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды» (ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета») является некоммерческой организацией, учрежденной в целях обеспечения потребностей государства, юридических и физических лиц в авиационной метеорологической информации, содействия безопасности, регулярности и эффективности полетов воздушных судов в метеорологическом отношении, развития и использования информационно-телекоммуникационных технологий.

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» осуществляет свою деятельность на территории Российской Федерации. В состав ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» входят 15 филиалов. Успех ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» обеспечивается развитием перспективных направлений деятельности, привлечением в коллектив высококвалифицированных специалистов, постоянным мониторингом интересов потребителей метеоинформации.

Коллектив ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» объединяет профессионалов, обладающих глубокими теоретическими знаниями и богатым практическим опытом в области метеорологического обслуживания полетов воздушных судов гражданской и экспериментальной авиации.

<i>ЮРИДИЧЕСКИЙ СТАТУС</i>	Федеральное государственное бюджетное учреждение «Главный центр информационных технологий и метеорологического обслуживания авиации Федеральной службы по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды» (ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»)
<i>Юридический и фактический адрес</i>	123022, г. Москва, Прокудинский переулок, д. 2/12, строение 1
<i>Почтовый адрес</i>	123022, г. Москва, а/я 91
<i>Телефон/ Факс</i>	(499) 255-50-75 / (499) 795-22-00
<i>E-mail</i>	aviamettelecom@mecom.ru
<i>Генеральный директор</i>	Петрова Марина Викторовна

¹ Юридический статус и реквизиты филиалов приведены в Книгах приложений к данному Руководству по качеству. Книги приложений разработаны для филиалов и центрального офиса ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета». Содержание Книги приложений определяется ее разработчиком. Перечень Книг приложений приведен в приложении А.

Филиалы ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

<i>Филиал</i>	<i>Адрес</i>
Верхне-Волжский	г. Нижний Новгород, ул. Бекетова, д. 3-Б
Дальневосточный	г. Хабаровск, ул. Гайдара, д. 13
Западно-Сибирский	г. Новосибирск, ул. Депутатская, д.1
Иркутский	г. Иркутск, ул. Оммулевского, д. 20
Камчатский	г. Петропавловск-Камчатский, ул. Молчанова, д. 12
Крымский	г. Симферополь, пгт Аэрофлотский, пл. Аэропорта, д.15
Приволжский	г. Самара, ул. Аминева, д.8 б
Северный	г. Архангельск, ул. Маяковского, д. 2
Северо-Западный	г. Санкт-Петербург, Пулковское шоссе, д. 20, помещение 8Н, литера А
Северо-Кавказский	г. Ростов-на-Дону, ул. 14-линия, д. 46А
Среднесибирский	г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, д. 40А, корп 1.
Уральский	г. Екатеринбург, ул. Чапаева, д. 21
Севера Сибири	г. Ханты-Мансийск, Тобольский тракт, д. 3
Северо-Восточный	г. Анадырь, ул. Отке, д. 39, секция 6
Сочинский	г. Сочи, ул. Севастопольская, д. 27б

Политика в области качества

Политика ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» в области качества метеорологического обслуживании полётов воздушных судов гражданской и экспериментальной авиации ориентирована на удовлетворение потребностей и ожиданий потребителей метеорологической информации.

Постоянный и упреждающий учет пожеланий потребителей метеоинформации – залог повышения результативности системы менеджмента качества и её постоянного улучшения.

Политика ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» заключается в обеспечении своевременного, профессионального и качественного предоставления метеорологической информации потребителю с целью повышения безопасности, эффективности и регулярности полетов гражданской и экспериментальной авиации.

Реализация Политики в области качества достигается за счет:

- выполнения законодательных, нормативно-правовых требований в отношении метеорологического обслуживания полетов воздушных судов гражданской и экспериментальной авиации;
- соблюдения установленных процессов получения и предоставления метеорологической информации на всех уровнях управления;
- принятия управленческих решений на основе своевременной, полной и достоверной информации;
- взаимовыгодного сотрудничества с потребителями, поставщиками;
- повышения технического и технологического уровня ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- комплектования штата ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» из числа специалистов, имеющих высокую квалификацию и опыт работы;
- стимулирования работников с использованием различных форм вознаграждения и поощрения.

Руководство ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» обязуется принимать все необходимые меры по актуализации и реализации Политики и выполнению принятых обязательств, а также:

- доводить до каждого работника ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» принятую Политику в области качества;
- выделять необходимые ресурсы и создавать условия для эффективной работы всех отделов (подразделений) ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета».

1 Область применения

1.1 Общие положения

1.1.1 Настоящее Руководство по качеству определяет систему менеджмента качества (далее – СМК) ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» и его филиалов (далее – Учреждение) в области метеорологического обслуживания полетов воздушных судов гражданской и экспериментальной авиации.

1.1.2 Основное назначение данного Руководства – демонстрация наличия собственной СМК и способности Учреждения стабильно поставлять продукцию (услуги), отвечающую требованиям потребителей.

1.2 Применение

Положения настоящего Руководства по качеству предназначены для обязательного применения всеми отделами (подразделениями) Учреждения.

2 Нормативные ссылки

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

Таблица 1

№	Код документа	Наименование документа
1	ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 (ISO 9000:2015)	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
2	ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (ISO 9001:2015)	Системы менеджмента качества. Требования
3	-	Федеральные авиационные правила "Предоставление метеорологической информации для обеспечения полетов воздушных судов" (утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 3 марта 2014 г. № 60)
4	РД 52.04.716 – 2009	Правила эксплуатации метеорологического оборудования аэродромов гражданской авиации
5	-	Положение о проведении оценки компетентности авиационного метеорологического персонала в учреждениях Росгидромета
6	-	Антикоррупционная политика ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»
7	ДП СМК 02 – 2016	Управление документацией
8	ДП СМК 03 – 2016	Управление записями
9	ДП СМК 04 – 2016	Внутренние аудиты (проверки)
10	ДП СМК 05 – 2016	Управление несоответствующей продукцией
11	ДП СМК 06 – 2016	Корректирующие и предупреждающие действия

3 Термины, определения и сокращения

В настоящем Руководстве по качеству используются термины из ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 (ISO 9000:2015).

Используемые сокращения:

ГОСТ Р – национальный стандарт Российской Федерации;

ДП – документированная процедура;

ИСО/ISO – международная организация по стандартизации;

НПО – научно-производственное объединение;

ПРК – представитель руководства по качеству;

СМК – система менеджмента качества;

ФГБУ – федеральное государственное бюджетное учреждение.

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие требования

4.1.1 СМК Учреждения функционирует в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (ISO 9001:2015) применительно к действующей организационной структуре Учреждения. Структурная схема Учреждения приведена в приложении Б, а структурная схема СМК Учреждения – в приложении В².

4.1.2 СМК представляет собой систему, которая позволяет Учреждению устанавливать свои цели и определять процессы и ресурсы, требуемые для достижения желаемых результатов и удовлетворения потребностей заинтересованных сторон.

4.1.3 Единство целей и направления деятельности Учреждения, создание условий, в которых работники взаимодействуют для достижения целей в области качества, обеспечивается высшим руководством.

4.1.4 Контроль за функционированием и улучшением результативности СМК осуществляют представители руководства по качеству.

4.1.5 СМК Учреждения функционирует как совокупность взаимосвязанных процессов:

- основных;
- вспомогательных;
- управленческих.

² Структурные схемы и схемы СМК центрального офиса и филиалов приведены в Книгах приложений.

4.1.6 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 (приложение Г);
- осуществляется мониторинг и анализ процессов СМК;
- учитываются риски и возможности снижения их влияния на качество продукции (услуг) (постоянство и чёткость установившихся процессов по предоставлению метеоинформации 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.

4.1.7 Мотивация внедрения СМК:

- повышение показателей и удовлетворенности потребителей на основе непрерывного улучшения деятельности;
- постоянное совершенствование в области авиационной метеорологии с применением современных технологий.

4.1.8 Результаты внедрения СМК:

- повышение результативности деятельности Учреждения;
- повышение качества обслуживания потребителей;
- повышение качества продукции (услуг);
- оптимизация затрат на метеорологическое обслуживание авиации;
- повышение компетентности работников.

4.2 Требования к документированной информации

4.2.1 Общие положения

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

- Политика в области качества;
- Руководство по качеству с Книгами приложений;
- документированные процедуры Учреждения.

В Учреждении имеется документированная информация (документы, записи), необходимая для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов, управления ими и фиксирования результатов (процедуры, методики, положения, инструкции, приказы, журналы, протоколы, акты и другие документы). Документированная информация поддерживается и управляется в Учреждении.

Документированная информация Учреждения может использоваться как в бумажной, так и электронной форме.

Учреждение в своей деятельности использует различные нормативно-правовые акты. Требования к управлению документами внешнего происхождения описаны в Инструкциях по делопроизводству. Контроль за обновлением законодательства осуществляется через справочно-правовые системы. Внесение изменений в документы внешнего происхождения может осуществляться способом, указанным в п. 7.2.11 ДП СМК 02 – 2016 «Управление документацией».

Перечень основной документации Учреждения приведен в приложении Д.

4.2.2 Руководство по качеству

Руководство по качеству является основным документом, регламентирующим СМК. Руководство по качеству содержит область применения СМК, описание и взаимодействие процессов СМК, ссылки на документированные процедуры Учреждения.

Руководство по качеству предназначено для внутреннего использования в качестве справочника СМК, а также для представления системы менеджмента качества сторонним организациям.

4.2.3 Управление документацией

Деятельность Учреждения по управлению документацией определена требованиями ДП СМК 02 – 2016 «Управление документацией» и инструкциями по делопроизводству. Документы Учреждения подразделяются на два вида:

- документы внешнего происхождения;
- внутренние документы (документы, разрабатываемые отделами (подразделениями) Учреждения).

Управление документацией подразумевает деятельность по планированию, разработке, оформлению, введению в действие, идентификации, хранению, защите, восстановлению, актуализации, аннулированию, рассылке, регистрации документов.

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

4.2.4 Управление записями

Управление записями – это комплекс работ по систематическому и постоянному обеспечению Учреждения всеми необходимыми записями о качестве выпускаемой продукции (услуг), функционированию СМК и достигнутых результатах. Деятельность Учреждения по управлению записями определена требованиями ДП СМК 03 – 2016 «Управление записями».

К записям относятся следующие виды документов: журналы, протоколы, планы, отчеты, графики, акты и другие первичные носители систематизированных данных. Формы ведения записей должны быть разработаны самостоятельно всеми отделами (подразделениями) (например, форма журнала приема-сдачи дежурств) в зависимости от их функций.

Ответственность за достоверность и правильность ведения записей несут исполнители в отделах (подразделениях) и их начальники в соответствии с ДП и должностными инструкциями, действующими в Учреждении.

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

Руководство Учреждения инициирует и возглавляет проведение работ по развитию и совершенствованию СМК. Основными задачами высшего руководства в СМК являются:

- разработка Политики в области качества;
- обеспечение разработки целей в области качества;
- определение и доведение до работников обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций;
- обеспечение необходимыми ресурсами для достижения запланированных целей;
- доведение до сведения работников Учреждения важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и нормативно-правовых требований;
- проведение анализа СМК;
- развитие и поддержание внутренней культуры Учреждения;
- представление достижений Учреждения путем участия в конференциях, семинарах и иных мероприятиях;

- постоянное улучшение СМК.

К высшему руководству относятся:

- генеральный директор Учреждения;
- заместители генерального директора;
- директора филиалов;
- заместители директоров филиалов.

Высшее руководство несет ответственность за:

- общее руководство Учреждением;
- принятие обязательств перед потребителями;
- определение задач стратегического развития Учреждения;
- обеспечение условий для выполнения корректирующих и/или предупреждающих действий;
- обеспечение соответствия СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

Ответственность за конкретные процессы СМК определена в матрице распределения ответственности и полномочий.³

5.2 Ориентация на потребителя

Высшее руководство должно обеспечивать определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности.

Для удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей осуществляются:

- взаимодействие с потребителями в процессе предоставления продукции (услуг);
- неукоснительное выполнение законодательных, нормативно-правовых требований;
- анализ претензий потребителей;
- своевременное проведение корректирующих и предупреждающих действий.

5.3 Политика в области качества

Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы Политика в области качества:

- соответствовала целям Учреждения;
- включала в себя обязательство соответствовать требованиям потребителей и постоянно повышать результативность СМК;

³ Матрицы распределения ответственности и полномочий приведены в Книгах приложений.

- создавала основы для постановки и анализа целей в области качества;
- своевременно доводилась до сведения работников Учреждения;
- анализировалась на постоянную пригодность.

Сформулированная Политика в области качества является основой для принятия конкретных обязательств в деятельности Учреждения.

Политика в области качества находится в свободном доступе для работников и заинтересованных сторон, размещена на сайте Учреждения и в рабочих помещениях.

Политика в области качества анализируется высшим руководством не реже одного раза в год.

5.4 Планирование

5.4.1 Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании в системе менеджмента качества Учреждения должно учитываться влияние неопределённостей (рисков) на ожидаемый результат. Для минимизации рисков можно планировать не только действия, но и предусматривать соответствующие резервы (финансы, время, люди). Меры, принимаемые в отношении рисков и возможностей, должны быть пропорциональны их возможному влиянию на соответствие продукции (услуг). Как правило, снижению влияния рисков на качество предоставляемой потребителям метеоинформации способствует неукоснительное выполнение требований в области авиаметеорологического обслуживания.

На работу Учреждения и качество продукции (услуг) могут оказать влияние следующие факторы риска:

- невыполнение требования непрерывности наблюдений при сбоях или отказах в работе метеорологического оборудования;
- несоблюдение формата, сроков выпуска и периода действия выпускаемых прогнозов погоды;
- необеспечение своевременного выпуска корректива к прогнозу, предупреждений по аэродрому, предупреждений о сдвиге ветра;
- снижение критериев оценки оправдываемости прогнозов и точности измерений при производстве наблюдений за метеорологическими параметрами;
- ошибки при ручном вводе данных метеонаблюдений;
- нарушение сроков проведения проверок метеоборудования и его замены;
- нарушение сроков прохождения специалистами подразделений курсов повышения квалификации и оценки компетентности;

- отсутствие взаимодействия с потребителями по учёту качества предоставляемой (желаемой) метеоинформации;
- ошибки в ведении документов и записей;
- отказ приборов, оборудования, систем;
- расторжение договоров с пользователями авиаметеорологической информации; — ②
- нехватка специалистов (увольнение, выход на пенсию);
- рост дебиторской задолженности;
- несоблюдение Антикоррупционной политики Учреждения.

По решению руководителя Учреждения меры, принимаемые в отношении рисков и возможностей, могут быть оформлены в виде отдельного документа.

5.4.2 Цели в области качества

Высшее руководство Учреждения обеспечивает в отделах (подразделениях) постановку четких, согласуемых с Политикой в области качества целей. Цели в области качества должны соответствовать стратегическим целям Учреждения и отвечать интересам потребителей.

Цели в области качества в Учреждении, также как и цели по всем основным направлениям деятельности, фиксируются в планах деятельности Учреждения (ежемесячных, годовых и т.д.) в виде конкретных мероприятий. В планах указываются ответственные за проведение этих мероприятий, сроки их выполнения.

По решению руководителя Учреждения цели в области качества и их оценочные показатели могут быть оформлены в виде отдельного документа.

5.4.3 Планирование поддержания и улучшения системы менеджмента качества

Высшее руководство, через утвержденные планы деятельности Учреждения, обеспечивает достижение установленных целей, в том числе в области СМК.

В планах деятельности Учреждения предусматриваются вопросы изменения СМК с целью ее улучшения, вопросы, связанные с рисками.

Контроль исполнения планов осуществляется высшим руководством и ПРК. При планировании мероприятий по поддержанию и улучшению СМК соблюдается условие сохранения её целостности.

Планирование мероприятий по развитию и улучшению СМК осуществляется с учетом:

- предложений начальников отделов (подразделений) Учреждения;
- предложений работников Учреждения;
- решений Совета по качеству (при наличии);
- результатов анализа СМК со стороны высшего руководства.

Порядок поддержания и улучшения СМК определён в документированных процедурах ДП СМК 04 – 2016 «Внутренние аудиты (проверки)», ДП СМК 05 – 2016 «Управление несоответствующей продукцией», ДП СМК 06 – 2016 «Корректирующие и предупреждающие действия».

5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

Высшее руководство Учреждения обеспечивает определение ответственности и полномочий работников в рамках СМК. Ответственность и полномочия работников Учреждения определены следующими документами:

- Устав Учреждения;
- Положения о филиалах;
- Руководство по качеству;
- ДП;
- положения об отделах (подразделениях);
- должностные инструкции;
- доверенности;
- инструкции по охране труда и пожарной безопасности;
- приказы и распоряжения и др.

5.5.2 Представитель руководства

Представитель руководства по качеству в центральном офисе назначается генеральным директором Учреждения, а в филиалах – директорами филиалов. ПРК назначается приказом. ПРК имеет полномочия на:

- осуществление мониторинга, контроля и анализа СМК для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов;
- контроль за управлением документацией и записями;
- осуществление контроля деятельности отделов (подразделений) в рамках поддержания и улучшения СМК;
- разработку и представление на утверждение документов по вопросам СМК;

- участие в совещаниях и мероприятиях Учреждения;
- представление высшему руководству отчетов о функционировании СМК и предложений по её совершенствованию;
- содействие распространению понимания требований потребителей среди работников Учреждения;
- поддержание связи с внешними сторонами по вопросам СМК.

В случае возникновения проблем, выходящих за рамки полномочий ПРК, вопрос выносится на уровень Совета по качеству (при наличии), генерального директора Учреждения (директора филиала).

5.5.3 Внутренний обмен информацией

Доведение информации в Учреждении осуществляется через Интернет-ресурсы Учреждения, организационные мероприятия и информационные письма.

Обмен информацией между работниками Учреждения осуществляется через телефон, факс, компьютер (Интернет-ресурсы Учреждения, электронную почту, ресурсы локально-вычислительных сетей Учреждения), почтовую и курьерскую службы.

Информация о функционировании процессов и о фактических значениях ключевых показателей процессов доводится до всех работников Учреждения в пределах их полномочий.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

Анализ функционирования СМК Учреждения со стороны высшего руководства осуществляется с целью обеспечения её постоянной пригодности, адекватности и результативности, а также для определения потребности в изменении СМК и возможности ее улучшения, в т.ч. в Политике и целях в области качества.

ПРК на основании информации от начальников отделов (подразделений), результатов внутреннего и внешнего аудитов подготавливает сведения о функционировании СМК с предложениями о возможности ее улучшения. Анализ СМК осуществляется высшим руководством с учетом сведений и предложений ПРК не реже одного раза в год. Анализы функционирования СМК филиалов за год направляются ПРК центрального офиса не позднее января нового года (форма Анализа СМК для филиалов

Учреждения приведена в приложении Е). Общий Анализ СМК Учреждения за прошедший год, с учетом Анализа СМК филиалов, проводится не позднее февраля нового года.

В Учреждении должна регистрироваться и сохраняться документированная информация как свидетельство результатов анализа функционирования СМК со стороны руководства.

5.6.2 Входные данные для анализа

Входными данными для проведения анализа СМК служат:

- статус⁴ действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;
- информация о результатах деятельности и результативности СМК, включая тенденции, относящиеся к:

1) удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон (в том числе, при наличии, результаты анкетирования пользователей);

2) степени достижения целей в области качества⁵;

3) показателям процессов и соответствию продукции и услуг (в том числе в сравнении с показателями предыдущего года: количество самолётовывлетов (всего, российских, иностранных), количество прерванных рейсов по оправдавшимся и неоправдавшимся прогнозам, поступление средств по договорам с авиакомпаниями в процентах, оправдываемость прогнозов по аэродрому, по маршруту и району полетов, отказы авиакомпаний);

4) несоответствиям и корректирующим действиям (в том числе, выполнение Планов-отчетов корректирующих действий и данные о прохождении КПК);

5) результатам мониторинга и измерений (в том числе выполнение требований о проверке, замене приборов и др.);

6) результатам аудитов (в том числе количество обнаруженных несоответствий (уведомлений) по пунктам ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и краткое описание несоответствий (уведомлений);

7) результатам деятельности внешних поставщиков (в том числе наличие претензий к работе с поставщиками);

- достаточность ресурсов (необходимость материально-технических средств, человеческих ресурсов);

⁴ Выполнение мероприятий, запланированных в предыдущем анализе.

⁵ Указывается объем выполнения запланированных мероприятий.

- результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей (предпринятые действия для предупреждения рисков и их результаты);
- возможности для улучшения (предложения по улучшению функционирования СМК).

Также входными данными могут быть решения (протоколы) совещаний, проводимых высшим руководством Учреждения; информация о выполнении планов отделов (подразделений) Учреждения; информация о маркетинговых исследованиях и другие виды сведений.

Данные для анализа функционирования СМК готовят:

- ПРК;
- начальники отделов (подразделений);
- аудиторы по внутренним проверкам;
- все желающие работники Учреждения.

5.6.3 Выходные данные анализа

Выходные данные анализа со стороны высшего руководства включают решения и действия, относящиеся:

- к возможностям для улучшения;
- к любым необходимым изменениям СМК;
- к потребности в ресурсах;
- к учету рисков (при их наличии), влияющих на качество продукции (услуг).

По результатам анализа могут быть разработаны корректирующие и/или предупреждающие действия по устранению выявленных несоответствий в действующих процессах, процедурах и документах и улучшению качества продукции (услуг), а также уточняются потребности в ресурсах.

6 Менеджмент ресурсов

6.1 Обеспечение ресурсами

Для поддержания в рабочем состоянии СМК и повышения ее результативности в Учреждении имеются:

- документация, устанавливающая функции, права, обязанности, ответственность, порядок взаимодействия работников, а также правила и процедуры выполнения работ;
- экономические возможности для обеспечения деятельности;

- человеческие ресурсы (штатные работники Учреждения и привлекаемые работники, подобранные в соответствии с требуемой квалификацией);
- инфраструктура (рабочие помещения, рабочее пространство и связанные с ним средства труда, оргтехника, программные средства, средства связи);
- среда для функционирования процессов (условия, в которых выполняется работа, включая физические, экологические и другие факторы).

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

Высшее руководство Учреждения определяет и обеспечивает ресурсы для поддержания и развития СМК и постоянного повышения её результативности.

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

Повышенные требования к метеорологическому обслуживанию гражданской и экспериментальной авиации, связанные с обеспечением безопасности полетов, определяют необходимость непрерывного обучения и развития работников Учреждения. Ответственность за обучение (квалификацию и компетентность) в Учреждении несут высшее руководство, начальники отделов (подразделений) и сами работники.

Работники Учреждения имеют соответствующее образование, подготовку, навыки и опыт. Установленные в Учреждении процедуры (приёма на работу, повышения квалификации) направлены на то, чтобы работники были компетентными и своевременно проходили повышение квалификации, в т.ч. по вопросам менеджмента качества. Привлечение сторонних работников осуществляется на договорной основе, при наличии у них дипломов, свидетельств и удостоверений, подтверждающих требуемую квалификацию и опыт работы.

В Учреждении разработаны, утверждены и введены в действие должностные инструкции с указанием требований (уровень образования, опыт, навыки, необходимый объем знаний), которым должен соответствовать претендент на данную должность.

6.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность

Работники Учреждения, выполняющие работу по метеорологическому обслуживанию авиации, проходят:

- курсы повышения квалификации;

- оценку компетентности авиационного метеорологического персонала в соответствии с «Положением о проведении оценки компетентности авиационного метеорологического персонала в учреждениях Росгидромета»;

- повторение особенностей обслуживания полетов гражданской авиации в переходные осенне-зимний (ОЗП) и весенне-летний (ВЛП) периоды;

- техническую учебу, которая регулярно проводится на местах с целью поддержания профессионального уровня подготовки и разбора неоправдавшихся прогнозов.

Начальники отделов (подразделений) Учреждения отслеживают сроки обучения на курсах повышения квалификации, подготовки к работе в ВЛП и ОЗП, технических учеб, проведения разборов неоправдавшихся прогнозов. Записи об образовании, подготовке хранятся вместе с личными карточками работников у специалиста по кадрам. Так же записи об образовании, подготовке работников могут храниться у начальника отдела (подразделения).

Повышение квалификации работников проводится с отрывом и без отрыва от производства. При этом подготовка осуществляется по программе организаций, проводящих обучение и/или по специальным программам, согласованным с Учреждением.

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

- ознакомление работников с документами, необходимыми для выполнения их функций и регламентирующими их деятельность;

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

Необходимый инструктаж работников производится также при переходе на выпуск новых видов продукции (услуг) и при переходе на работу на новом оборудовании или программном обеспечении.

6.3 Инфраструктура

Инфраструктура Учреждения включает:

- здания, рабочие пространства и связанные с ними средства труда;

- оборудование (как технические, так и программные средства), обеспечивающие сбор, анализ и передачу метеоинформации потребителям;

- производственные помещения;

- мебель и предметы интерьера;

- компьютерную и организационную технику;

- расходные материалы, канцелярские принадлежности;
- программное обеспечение;
- средства связи (телефон, факс, локально-вычислительные сети, доступ в Интернет и т.д.);
- транспорт;
- средства измерений;
- условия окружающей рабочей среды, необходимые для производства продукции (услуг) и др.

Соответствие инфраструктуры установленным требованиям является необходимым условием обеспечения высокого качества предоставляемой продукции (услуг).

6.4 Среда для функционирования процессов

С целью обеспечения соответствия продукции (услуг) определенным требованиям высшее руководство Учреждения заботится о соответствии среды для функционирования процессов (сочетание социальных, психологических и физических факторов).

В Учреждении действует система обеспечения безопасных условий труда:

- разработаны инструкции по охране труда, по пожарной безопасности и электробезопасности;
- проводятся инструктажи работников по охране труда, по пожарной безопасности и электробезопасности;
- работники обеспечиваются средствами индивидуальной защиты, согласно установленным требованиям и нормам.

Создание среды для функционирования процессов, необходимой для выполнения требований к продукции (услугам), осуществляется в соответствии с внешними нормативными документами по охране труда, санитарным нормам и т.д.

7 Процессы жизненного цикла продукции

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции

В Учреждении осуществляется планирование деятельности, необходимой для обеспечения жизненного цикла продукции (услуги).

На основе имеющейся информации о требованиях рынка и запросах потребителей разрабатываются:

- перспективные планы (модернизации Учреждения, оказания новых услуг);

- планы на год;
- месячные планы;
- планы профилактического ремонта и технического обслуживания оборудования;
- план-график поверки средств измерений и др.

7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции (услугам)

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

- требований, установленных потребителем;
- требований к поставке, оказанию услуг;
- требований, не определенных потребителем, но необходимых для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;
- законодательных, нормативно-правовых и других обязательных требований, применяемых к продукции (услуге);
- любых дополнительных требований, рассматриваемых Учреждением как необходимые;
- анализа отзывов потребителей о качестве получаемой продукции (услуг).

Требования потребителей уточняются при:

- подготовке проекта договора/контракта;
- заключении договора/контракта;
- проведении регулярных обзоров удовлетворенности потребителей;
- проведении мониторингов качества обслуживания потребителей.

Дополнительные требования к продукции (услугам) должны определяться работниками Учреждения применительно к конкретному договору/контракту.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции (услугам)

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

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

При изменении требований к продукции (услугам) в Учреждении обеспечивается внесение соответствующих поправок в действующие документы и информирование работников.

7.2.3 Связь с потребителями

Эффективное взаимодействие с потребителями продукции (услуг) обеспечивается за счет:

- разнообразных, надежных и доступных средств связи: Интернет, телефон (в т.ч. использование мобильных телефонов), факс, телетайп, громкоговорящая связь (ГГС), почтовая служба, курьерская служба и т.п.;
- рассмотрения претензий потребителей;
- оперативного воздействия на процесс производства продукции (услуг) в случае возникновения замечаний и несоответствий требованиям потребителей.

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

- Интернет-ресурсов (сайтов) Учреждения;
- участия в конференциях и семинарах;
- издания рекламных материалов и распространения их у потенциальных потребителей;
- издания сувенирной продукции и распространения её у потенциальных потребителей;
- участия в переговорах;
- посещения потенциальных потребителей;
- приглашения потенциальных потребителей.

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки

В Учреждении проектируются и разрабатываются документы в области метеорологического обслуживания гражданской авиации, СМК и др. Проектирование и разработка документов включается в планы деятельности Учреждения. В планах Учреждения указываются ответственные работники для каждого этапа проектирования и разработки документов.

Каждая стадия проектирования и разработки, (в т.ч. анализ, верификация, валидация), осуществляются в соответствии с нормативно-правовыми актами, руководящими

документами Росгидромета, организационно-распорядительными документами Учреждения.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

При проектировании и разработке документов, в зависимости от их вида, определяются следующие входные данные:

- основание для разработки документа;
- требования к построению, оформлению, изложению документов;
- требования к порядку разработки документов;
- законодательные и другие обязательные требования;
- информация, взятая из предыдущих аналогичных проектов;
- требования потребителей и другие требования, важные для проектирования и разработки.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

Выходными данными проектирования и разработки являются подготовленные проекты документов.

Выходные данные проектирования и разработки представляются в форме, позволяющей провести верификацию относительно входных требований к проектированию и разработке, официально одобряются до их последующего использования.

7.3.4 Анализ проекта и разработки

Проект документа передаётся всем заинтересованным сторонам для отзывов. По инициативе разработчика или по требованию заинтересованных сторон проект документа может быть направлен на обсуждение в технический совет Учреждения или в ФГБУ «НПО «Гайфун».

Проект разрабатываемого документа оценивается на соответствие установленным к проектированию и разработке требованиям. При выявлении проблем, недочетов работники Учреждения вносят предложения по их устранению.

Результаты анализа проекта документа фиксируются в протоколах, отзывах, визах с особым мнением или замечанием.

7.3.5 Верификация проекта и разработки

Верификация проектов документов осуществляется следующими методами и видами деятельности:

- сравнение результатов проектирования и разработки по отношению к требованиям на входе проектирования;
- сравнение с аналогичным документом;
- учет отзывов заинтересованных сторон;
- оценка результатов из прошлого опыта, недостатков процесса проектирования и разработки и т.п.

Верификация проводится на завершающей стадии проектирования документа. Результаты верификации оформляются согласующими подписями.

7.3.6 Валидация проекта и разработки

Валидация проекта и разработки осуществляется с целью удостоверения в том, что документ соответствует требованиям к установленному или предполагаемому использованию. Валидацию проекта и разработки подтверждают посредством утверждения документа и введения его в действие.

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки

Действия по изменению проекта и разработки начинают при необходимости. Изменения анализируют, верифицируют и валидируют соответствующим образом и одобряют до их внесения.

7.4 Закупки

7.4.1 Процесс закупок

Закупки материально-технических средств и услуг осуществляются на основании планов и заявок.

Целью закупок является обеспечение материально-техническими ресурсами и услугами в соответствии с требованиями нормативной документации.

Предметом закупок в Учреждении являются:

- предоставление авиационной метеорологической информации органам ОВД;
- оборудование для обеспечения потребителей метеорологической информацией;
- материалы, необходимые для обеспечения основных и поддерживающих процессов в отделах (подразделениях);

- мебель;
- оргтехника и программное обеспечение;
- тепло- и электроэнергия, водоснабжение, водоотведение;
- связь;
- программно-аппаратные комплексы;
- услуги по ремонту, техническому обслуживанию и поверке оборудования;
- обучение сотрудников в специализированных учебных заведениях и др.

Учреждение контролирует соответствие закупаемой продукции существующим требованиям.

Учреждением обеспечивается контроль ответственности поставщика продукции и его гарантийные обязательства, оформленные документально.

Выбор поставщиков и обеспечение качества закупок для нужд Учреждения осуществляется в соответствии с процедурами, установленными действующим законодательством, регулирующим отношения, связанные с закупками товаров, работ, услуг.

7.4.2 Информация по закупкам

Требования к закупаемой для нужд Учреждения продукции определяются в соответствии с процедурами, установленными действующим законодательством, регулирующим отношения, связанные с закупками товаров, работ, услуг.

На закупку оформляется документация, в которой указываются требования к продукции, поставкам, планируемыми работам и услугам. Закупаемая продукция должна обеспечиваться необходимой документацией со стороны поставщика.

Документация по закупкам должна содержать требования, относящиеся:

- к поставляемым процессам, продукции, услугам;
- к одобрению продукции, услуг, методов, процессов, оборудования, выпуска продукции и услуг;
- к компетентности персонала, включая любые требуемые меры подтверждения квалификации;
- к взаимодействию внешнего поставщика с Учреждением;
- к применяемым Учреждением методам управления и мониторинга результатов деятельности внешнего поставщика;
- к деятельности по верификации или валидации, которые Учреждение или его потребитель предполагают осуществлять на месте у внешнего поставщика.

Учреждением обеспечивается достаточность установленных требований к закупкам до их сообщения поставщику.

7.4.3 Верификация закупленной продукции

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

Для простой продукции (канцтовары, вспомогательные материалы) входной контроль целостности упаковки, соответствия закупленной продукции сопроводительной и договорной документации осуществляется представителем контрактной службы или администратором закупки.

Для технически сложной продукции (метеорологическое и специализированное оборудование) после закупки может проводиться комплекс пуско-наладочных работ и тестирование, в ходе которых выясняется работоспособность оборудования. Приемка такого оборудования в эксплуатацию оформляется актом.

Если Учреждение или его потребитель предполагает осуществить верификацию у поставщика, то Учреждение должно установить меры по верификации и порядок выпуска продукции в информации по закупкам.

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

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

Управление производством и обслуживанием осуществляется с целью обеспечения качества продукции (услуг) и предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором.

Управление процессами обеспечивается:

- выполнением положений нормативно-правовых и организационно-распорядительных документов;
- наличием информации, описывающей характеристики продукции (услуг);
- наличием инструкций по метеорологическому обеспечению полетов для каждого аэродрома;

- наличием должностных инструкций;
- применением сертифицированного, имеющего удостоверение годности к эксплуатации, поверенного оборудования;
- наличием и применением контрольного и измерительного оборудования;
- назначением компетентного персонала;
- применением соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов;
- проведением мониторинга предоставляемой потребителям продукции (услуг), в том числе и после поставки (например, выпуск TAF COR, TAF AMD).

Учреждение управляет изменениями в производстве продукции (услуг) в той степени, насколько это будет необходимо для обеспечения постоянного соответствия требованиям.

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

Учреждением предусмотрены меры валидации, обеспечивающие достижение запланированных результатов до получения продукции (услуги) потребителем.

Валидация процессов производства и обслуживания обеспечивается:

- использованием оборудования, разрешенного к применению и имеющего удостоверение годности к эксплуатации;
- поддержанием необходимой квалификации персонала;
- соблюдением периодичности подтверждения квалификации;
- применением установленных методик и процедур;
- использованием специализированного программного обеспечения;
- соблюдением положений инструкции по метеобеспечению полетов на конкретном аэродроме;
- соблюдением требований ФАП «Предоставление метеорологической информации для обеспечения полетов воздушных судов»;
- соблюдением установленных требований к записям, формам предоставления метеорологической информации;
- проведением повторной валидации оборудования по окончании действия удостоверения годности к эксплуатации.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

Работы по идентификации и прослеживаемости осуществляются на всех этапах жизненного цикла продукции (услуг) и проводятся работниками Учреждения.

Идентификации и прослеживаемости подлежат все виды предоставляемой метеорологической информации и способы ее предоставления потребителю.

Идентификация и прослеживаемость продукции (услуг) обеспечивается формой предоставления продукции (услуг) потребителю. Вся метеоинформация идентифицируется датой и временем отправления, кодом аэродрома (зоны), к которому (-ой) она относится. Ведутся соответствующие записи в журналах установленной формы.

7.5.4 Собственность потребителей

В Учреждении может использоваться собственность потребителей (метеорологическое оборудование, помещения), способом, предусмотренным законодательством.

Идентификация, защита, сохранность собственности потребителей, порядок ее использования, вопросы компенсации за утерю, повреждение или признание непригодной собственности потребителей определяются соответствующими договорами между Учреждением и потребителями.

7.5.5 Сохранение соответствия продукции

Учреждение обеспечивает соответствие предоставляемой продукции (услуг) установленным стандартам и форматам передачи и представления.

Сохранение соответствия продукции (услуг) обеспечивается технологическими средствами (программным обеспечением, каналами связи, формами предоставления метеоинформации, резервными каналами связи).

При предоставлении потребителю возможности получения (запроса) метеорологической информации из банка авиационных метеорологических данных (через Интернет или другим способом), обеспечивается оперативное обновление метеорологических данных, позволяющее предоставлять потребителю последнюю информацию в установленном формате.

7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

В Учреждении определены необходимые средства и методы для выполнения требований по эксплуатации метеорологического оборудования в соответствии с нормативными и методическими документами.

Оборудование, которое является элементом инфраструктуры Учреждения, занятое в области метеорологического обслуживания авиации, должно соответствовать требованиям нормативных документов по составу, размещению и техническим характеристикам, должно быть поверено и калибровано.

Работы по использованию и обслуживанию средств измерения проводятся в соответствии с эксплуатационной документацией на оборудование и в соответствии с РД 52.04.716 – 2009 «Правила эксплуатации метеорологического оборудования аэродромов гражданской авиации».

В Учреждении составляются годовые планы поверки средств измерений. Поверку измерительного оборудования на договорной основе проводит организация, имеющая государственную аккредитацию на право поверки и калибровки. Поверка и калибровка средств измерения проводится, как правило, по месту расположения оборудования. По итогам поверки и калибровки выдается Свидетельство о поверке или Заключение о непригодности.

Записи по контролю соответствия метеорологического оборудования заданным техническим характеристикам поддерживаются в рабочем состоянии.

8 Оценка результатов деятельности

8.1 Общие положения

Оценка результатов деятельности важна для принятия решений, основанных на фактах. В Учреждении осуществляются следующие измерения:

- оценка продукции (услуг) (результаты ЦВАМП, разборы неоправдавшихся прогнозов, количество корректировок прогноза и его изменений);
- оценка удовлетворённости потребителей (ежемесячные отчеты о выполнении работ по предоставлению авиаметинформации в рамках Централизованного договора, акты выполненных работ по договорам с авиакомпаниями; анкетирование авиапользователей по качеству метеослуживания).

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Источниками информации об удовлетворённости потребителей являются:

- информация из переписки с потребителями (в т.ч. вопросы, предложения, жалобы, благодарности);
- акты, протоколы приёмки-сдачи работ по договорам/контрактам;
- замечания контролирующих органов;
- ежемесячные отчеты о выполнении работ по предоставлению авиаметинформации в рамках Централизованного договора;
- анкетирование авиапользователей;
- мнения работников Учреждения.

В качестве критериев оценки удовлетворенности потребителей используются:

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

8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)

Внутренние аудиты Учреждения представляют собой аудит первой стороны, проводимый самим Учреждением для внутренних целей, для подтверждения результативности СМК, удостоверения того, что действия по улучшению качества продукции (услуг) и относящиеся к ним результаты удовлетворяют:

- требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (ISO 9001: 2015);
- требованиям Руководства по качеству и ДП;
- требованиям существующих организационно-распорядительных документов Учреждения;
- требованиям нормативно-правовых документов;
- требованиям потребителей;
- запланированным мероприятиям.

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

Проверки осуществляют аудиторы, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемый участок работы.

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

Порядок проведения внутренних аудитов определен в ДП СМК 04 – 2016 «Внутренние аудиты (проверки)».

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

В Учреждении постоянно осуществляется мониторинг и измерение основных процессов. Управляющие воздействия реализуются по мере возникновения проблем (отклонений от запланированных результатов).

Мониторинг процессов СМК также осуществляется в ходе внутренних аудитов и при анализе удовлетворённости потребителей и других заинтересованных сторон. Критериями результативности процессов являются количество несоответствий и степень выполнения планов корректирующих и предупреждающих действий.

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Целью данного процесса является:

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

Виды работ по мониторингу и измерению продукции (услуг), последовательность их проведения, контролируемые характеристики продукции (услуг), а также объемы контроля устанавливаются в организационно-распорядительных документах Учреждения.

8.3 Управление несоответствующими результатами процессов

Учреждение обеспечивает идентификацию и управление результатами процессов, несоответствующих требованиям, в целях предотвращения их непредназначенного использования или поставки. Управление несоответствующими результатами процессов осуществляют начальники отделов (подразделений) в соответствии с должностными инструкциями.

Учреждение предпринимает соответствующие действия, исходя из характера несоответствия и его влияния на соответствие продукции (услуги). Процедура контроля за соответствием продукции(услуг) установленным требованиям определена в ДП СМК 05 – 2016 «Управление несоответствующей продукцией».

8.4 Анализ данных

Сбор и анализ данных производится с целью осуществления контроля, регулирования процессов СМК, получения необходимой информации об отклонениях от установленных требований.

Источниками получения необходимой информации являются:

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

Периодический анализ собранной информации производится с целью подтверждения пригодности и результативности СМК и оценки возможного осуществления постоянного ее улучшения.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

Для достижения непрерывного улучшения в Учреждении регулярно осуществляются следующие виды деятельности:

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

Постоянное улучшение СМК достигается:

- корректировкой процедур;
- своевременным приобретением, ремонтом или заменой производственного оборудования и прочих элементов инфраструктуры;
- изменением методов управления процессами;
- обучением, подготовкой работников.

8.5.2 Корректирующие действия

Для устранения причин несоответствий и предупреждения повторного их возникновения в Учреждении предпринимаются корректирующие действия, адекватные возможным последствиям выявленных несоответствий и отклонений.

Корректирующие действия выполняются в соответствии с требованиями ДП СМК 06 – 2016 «Корректирующие и предупреждающие действия».

8.5.3 Предупреждающие действия

Для устранения причин потенциальных несоответствий, предупреждения их появления и повторного возникновения в Учреждении предпринимаются предупреждающие действия. Предупреждающие действия направлены на упреждение рисков и исключение возможных последствий потенциальных проблем.

Предупреждающие действия выполняются в соответствии с требованиями ДП СМК 06 – 2016 «Корректирующие и предупреждающие действия».

9 Использование сертификата и знака соответствия

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

(справочное)

Перечень книг приложений к Руководству по качеству

- 1 Книга приложений центрального офиса ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 2 Книга приложений Филиала Севера Сибири ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 3 Книга приложений Северо-Западного филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 4 Книга приложений Северо-Восточного филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 5 Книга приложений Камчатского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 6 Книга приложений Приволжского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 7 Книга приложений Северо-Кавказского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 8 Книга приложений Сочинского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 9 Книга приложений Уральского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 10 Книга приложений Северного филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 11 Книга приложений Верхне-Волжского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 12 Книга приложений Дальневосточного филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 13 Книга приложений Среднесибирского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 14 Книга приложений Западно-Сибирского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 15 Книга приложений Иркутского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 16 Книга приложений Крымского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета».

Примечания:

- 1 Оригиналы Книг приложений находятся в подразделениях, которые их разработали.
- 2 Книги приложений являются неотъемлемой частью Руководства по качеству ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета».

Приложение Б

(справочное)

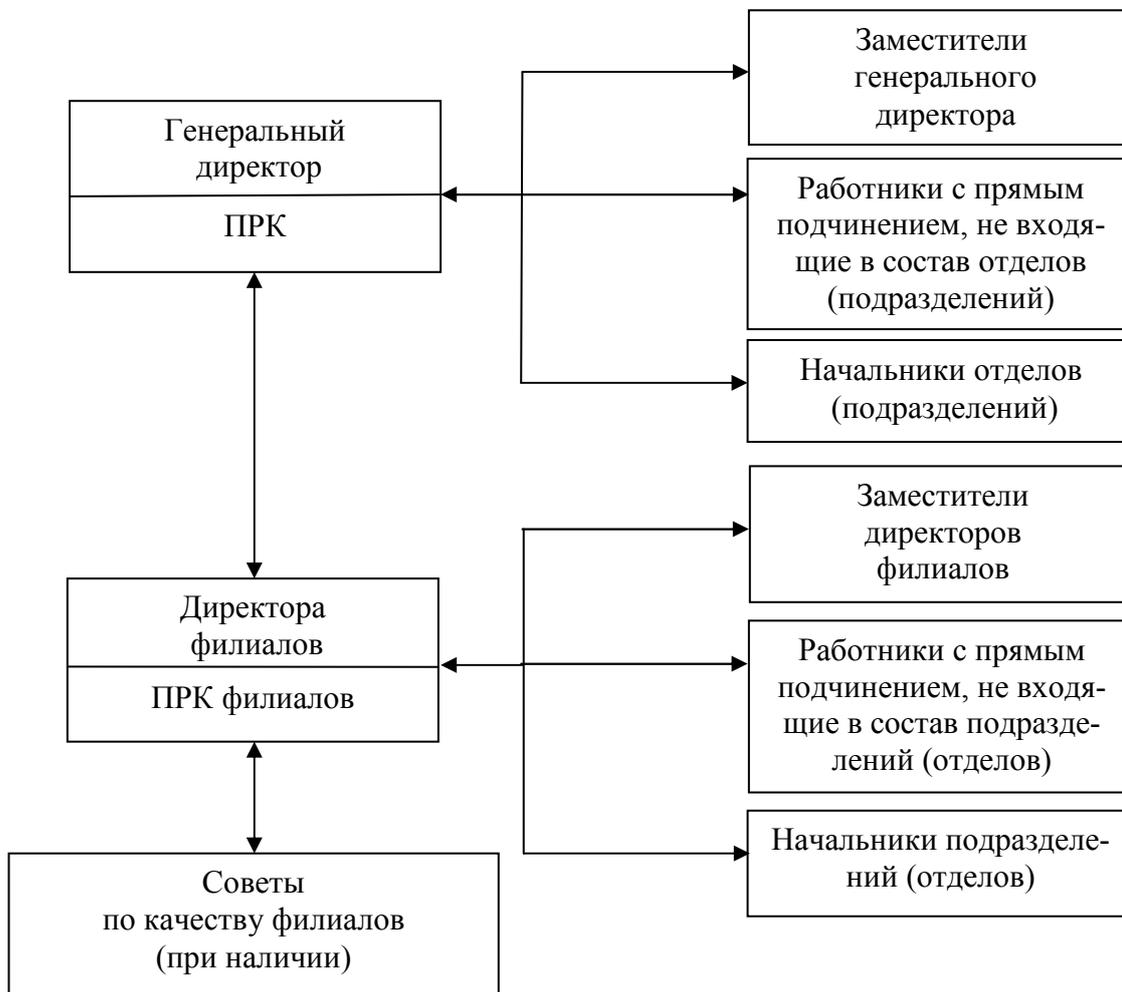
Структурная схема ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»



Приложение В

(справочное)

Структурная схема СМК ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»



Приложение Г

(справочное)

Процессы СМК ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» и показатели их результативности

Наименование процесса	Показатели результативности и описание процессов
Процессы управления	
1 Внутренние аудиты	Своевременное выполнение Плана-графика проведения внутренних аудитов. Оформление результатов внутренних аудитов согласно требованиям. (Вход) – План внутреннего аудита. (Выход) – Отчёт по внутреннему аудиту.
2 Анализ со стороны руководства	Регулярность проведения. Поддержание в рабочем состоянии записей по анализу со стороны руководства. (Вход) – Статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства; изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК; информация о результатах деятельности и результативности СМК (включая тенденции, относящиеся: к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон; степени достижения целей в области качества; показателям процессов и соответствию продукции и услуг; несоответствиям и корректирующим действиям; результатам мониторинга и измерений; результатам аудитов; результатам деятельности внешних поставщиков); достаточность ресурсов; результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей; возможности для улучшения. (Выход) – Выработка корректирующих и предупреждающих действий.
3 Анализ удовлетворённости потребителей	Количество полученных жалоб, претензий, исков, благодарностей потребителей. Количество внедренных пожеланий потребителей. (Вход) – Претензии, жалобы, благодарности, предложения потребителей. (Выход) – Корректирующие и предупреждающие действия. Удовлетворённость потребителей.
4 Составление плана мероприятий по осуществлению деятельности Учреждения	Выполнение работ в срок. Равномерность загрузки сотрудников и оборудования. (Вход) – Уяснение поставленных Росгидрометом задач. Анализ потребностей Учреждения и потребителей метеоинформации. Оценка результативности проведённых мероприятий. (Выход) – Формирование плановых мероприятий по осуществлению деятельности.
5 Управление документацией и записями	Соответствие процесса требованиям ДП и плановым мероприятиям. (Вход) – Выявленные в ходе деятельности Учреждения и в процессе проведения аудита отклонения от требований ДП. (Выход) – Корректирующие и предупреждающие мероприятия.
6 Распределение ответственности и полномочий	Эффективное использование персонала согласно имеющимся знаниям и опыту работы. (Вход) – Доведение до персонала целей и задач, ответственности и полномочий. (Выход) – Качественное и своевременное выполнение поставленных задач.
7 Управление обменом информацией	Наличие исправной системы обмена информацией (телефон, факс, электронная почта; установление и доведение до сведения персонала требований к обмену информацией: номера телефонов, порядок информирования). (Вход) – Наличие информации и каналов обмена. (Выход) – Своевременная осведомлённость и информированность персонала с целью вовлечения в производственные процессы.

Наименование процесса	Показатели результативности и описание процессов
Процессы управления	
8 Корректирующие и предупреждающие действия	Соответствие процесса требованиям ДП и плановым мероприятиям. (Вход) – Выявленные в ходе деятельности Учреждения и в процессе проведения аудита отклонения от требований организационно-распорядительных и нормативно-правовых документов. (Выход) – Соответствие выпускаемой метеоинформации установленным требованиям и удовлетворённость потребителей.
9 Оценка компетентности авиаметеорологического персонала	Регулярность проведения. Поддержание в рабочем состоянии записей по оценке компетентности. (Вход) – Требования к оценке компетентности авиаметеорологического персонала. (Выход) – Повышение компетентности и профессионализма персонала.
Основные процессы	
1 Заявки от потребителей	Количество заявок. (Вход) – Взаимодействие с потенциальными потребителями метеоинформации. (Выход) – Заявки от потребителей.
2 Заключение договоров, контрактов	Соблюдение сроков оформления договоров, контрактов. (Вход) – Заявки от потребителей. (Выход) – Заключение договоров и контрактов.
3 Предоставление продукции (услуг)	Отсутствие претензий от потребителя (Вход) – Договоры и интересы потребителей метеоинформации. (Выход) – Удовлетворение интересов потребителей.
Вспомогательные процессы	
1 Поддержание инфраструктуры и среды для функционирования процессов	Поддержание в исправности зданий, сооружений. Наличие исправных средств труда. (Вход) – Требования стандартов и организационно-распорядительных документов. (Выход) – Предоставление работникам благоприятных условий труда.
2 Управление устройствами для мониторинга и измерений	Наличие реестра устройств для мониторинга и измерений (ведение журнала учета средств измерений). Наличие графика поверки и/или калибровки устройств для мониторинга и измерений. Выполнение графика поверки и/или калибровки устройств для мониторинга и измерений. (Вход) – Требования стандартов и организационно-распорядительных документов. (Выход) – Предоставление потребителям репрезентативной метеоинформации.
3 Размещение заказов	Соблюдение процедуры выбора поставщиков по установленным критериям оценки, указанным в законодательстве. (Вход) – Интересы Учреждения. (Выход) – Размещение на сайте гос. закупок информации о закупках.
4 Управление несоответствующей продукцией	Чёткая идентификация и отделение несоответствующей продукции. (Вход) – Идентификация несоответствующей продукции. Принятие необходимых мер. (Выход) – Удовлетворенность потребителя.

Приложение Д
(справочное)

Перечень документации

Законодательные и нормативно-правовые акты

1 Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 г. № 60-ФЗ (с изменениями и дополнениями).

2 Федеральный закон от 19.07.1998 г. №113-ФЗ «О гидрометеорологической службе» (с изменениями и дополнениями).

3 Федеральный закон от 26.06.2008 г. №102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений» (с изменениями и дополнениями).

4 Федеральный закон от 04.05.2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (с изменениями и дополнениями).

5 Постановление Правительства Российской Федерации от 03.08.1992 г. № 532 «О повышении эффективности использования в народном хозяйстве гидрометеорологической информации и данных о загрязнении окружающей природной среды» (с изменениями и дополнениями).

6 Постановление Правительства Российской Федерации от 15.11.1997 г. № 1425 «Об информационных услугах в области гидрометеорологии и мониторинга загрязнения окружающей природной среды» (с изменениями и дополнениями).

7 Постановление Правительства Российской Федерации от 28.08.2015 г. № 901 «О Единой системе организации воздушного движения Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

8 Постановление Правительства Российской Федерации от 18.06.1998 г. № 609 «Об утверждении Правил расследования авиационных происшествий и инцидентов с гражданскими воздушными судами в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

9 Постановление Правительства Российской Федерации от 08.02.2002 г. № 94 «О мерах по обеспечению выполнения обязательств Российской Федерации по международному обмену данными гидрометеорологических наблюдений и осуществлению функций Мирового метеорологического центра в г. Москве» (с изменениями и дополнениями).

10 Постановление Правительства Российской Федерации от 23.07.2004 г. № 372 «О Федеральной службе по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды» (с изменениями и дополнениями).

11 Постановление Правительства РФ от 30.12.2011 г. № 1216 «О лицензировании деятельности в области гидрометеорологии и в смежных с ней областях (за исключением указанной деятельности, осуществляемой в ходе инженерных изысканий, выполняемых для подготовки проектной документации, строительства, реконструкции объектов капитального строительства), а также работ по активному воздействию на гидрометеорологические и геофизические процессы и явления» (с изменениями и дополнениями).

12 Распоряжение Правительства Российской Федерации от 08.04.1997 г. № 494-р о назначении Федеральной службы по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды полномочным метеорологическим органом для предоставления метеорологического обслуживания в интересах международной авионавигации (с изменениями и дополнениями).

13 Приказ Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации от 31.10.2008 № 299 «Об утверждении Административного регламента исполнения Федеральной службой по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды государственной функции по обеспечению функционирования на территории Российской Федерации пунктов гидрометеорологических наблюдений и системы получения, сбора и распространения гидрометеорологической информации».

Документы, регламентирующие метеорологическое обслуживание гражданской и экспериментальной авиации

1 Нормы годности к эксплуатации в СССР гражданских аэродромов (НГЭА СССР). Издание третье, дополненное. 1992 г.

2 Федеральные авиационные правила "Предоставление метеорологической информации для обеспечения полетов воздушных судов" (утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 3 марта 2014 г. № 60).

3 Приказы, письма, руководящие документы, методические пособия и иные документы Федеральной службы по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды в области метеорологического обеспечения авиации.

4 Федеральные авиационные правила «Требования, предъявляемые к аэродромам, предназначенным для взлёта, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов», утвержденные приказом №262 Министерства Транспорта Российской Федерации от 25.08.2015.

5 Авиационные правила. Часть 170 «Сертификация аэродромов и воздушных трасс». Том II. Сертификационные требования аэродромов и воздушных трасс».

Международные документы в области метеорологического обслуживания авиации

- 1 Приложение 3 к Конвенции о международной гражданской авиации «Метеорологическое обеспечение международной аэронавигации».
- 2 ВМО – № 49. Технический регламент. Сборник основных документов № 2, Том – 1. «Общие метеорологические стандарты и рекомендуемая практика».
- 3 ВМО – № 49. Технический регламент. Сборник основных документов № 2, Том -II «Метеорологическое обслуживание международной аэронавигации».
- 4 ВМО – № 1083. Наставление по применению стандартов образования и подготовки кадров в области метеорологии и гидрологии. Том -1, Метеорология.
- 5 ВМО – № 904. Руководство по возмещению расходов на авиационное метеорологическое обслуживание. Принципы и руководящие указания.
- 6 Doc 9377 AN/915. Руководство по координации между органами обслуживания воздушного движения, службами аэронавигационной информации и авиационными метеорологическими службами.
- 7 Doc 9855 AN/459. Рекомендации по использованию публичного Интернета в авиационных целях.
- 8 Doc 8400. Правила аэронавигационного обслуживания. Сокращения и коды ИКАО.
- 9 Doc 8896 AN/893. Руководство по авиационной метеорологии.

Документы ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» в области СМК

- 1 РК СМК 01 – 2016 «Руководство по качеству»;
- 2 ДП СМК 02 – 2016 «Управление документацией»;
- 3 ДП СМК 03 – 2016 «Управление записями»;
- 4 ДП СМК 04 – 2016 «Внутренние аудиты (проверки)»;
- 5 ДП СМК 05 – 2016 «Управление несоответствующей продукцией»;
- 6 ДП СМК 06 – 2016 «Корректирующие и предупреждающие действия»;
- 7 ДП СМК 07 – 2016 «Управление положениями об отделах (подразделениях)»;
- 8 ДП СМК 08 – 2016 «Управление должностными инструкциями»;
- 9 Инструкции по делопроизводству;
- 10 Приказы, распоряжения, инструкции, положения и др.
- 11 ДП СМК 09 – 2018 «Управление рисками при осуществлении авиаметеорологического обслуживания полётов воздушных судов гражданской и экспериментальной авиации».

ГОСТы

1 ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 (ISO 9000:2015) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

2 ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (ISO 9001:2015) «Системы менеджмента качества. Требования»;

3 ГОСТ 1.5 – 2001 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Общие требования к построению, изложению, оформлению, содержанию и обозначению».

Приложение Е

(рекомендуемое)

Форма Анализа СМК филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

УТВЕРЖДАЮ

Директор _____ филиала
наименование филиала

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

_____ Ф.И.О.

« ____ » _____ 20__ г.

Анализ СМК _____ филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»
наименование филиала

Вид данных⁶	Анализ
Статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства	
Изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК	
Информация о результатах деятельности и результативности СМК: 1 Удовлетворенность потребителей и отзывы от соответствующих заинтересованных сторон; 2 Степень достижения целей в области качества; 3 Показатели процессов и соответствия продукции и услуг; 4 Несоответствия и корректирующие действия; 5 Результаты мониторинга и измерений; 6 Результаты аудитов; 7 Результаты деятельности внешних поставщиков)	
Достаточность ресурсов	
Результативность действий, принятых в отношении рисков и возможностей	
Возможности для улучшения	
Выходные данные анализа	

⁶ При необходимости вид данных может быть увеличен

