

**ДСТУ ISO 9001: 2015**  
**“Системи управління**  
**якістю. Вимоги”**





# МЕТА доповіді

Ознайомити слухачів:

- із термінологією стандарту ISO 9001 версії 2015 року;
- із розробленими документами СУЯ Заповідника, згідно вимог стандарту ISO 9001:2015.

# ЩО ТАКЕ ISO ?

**ISO (англ. International Organization for Standardization)—**

**Міжнародна Організація зі стандартизації.**

ISO визначає завдання своєї діяльності як сприяння розвитку стандартизації та суміжних видів діяльності у світі з метою забезпечення міжнародного обміну товарами/послугами, а також розвиток співробітництва в інтелектуальній, науково-технічній та економічній галузях.

Доки ISO залишається неурядовою організацією, її можливості у розробці та ратифікації стандартів значно більші, ніж в інших подібних організацій. Це сприяло тому, що багато її стандартів стали державними у багатьох країнах.

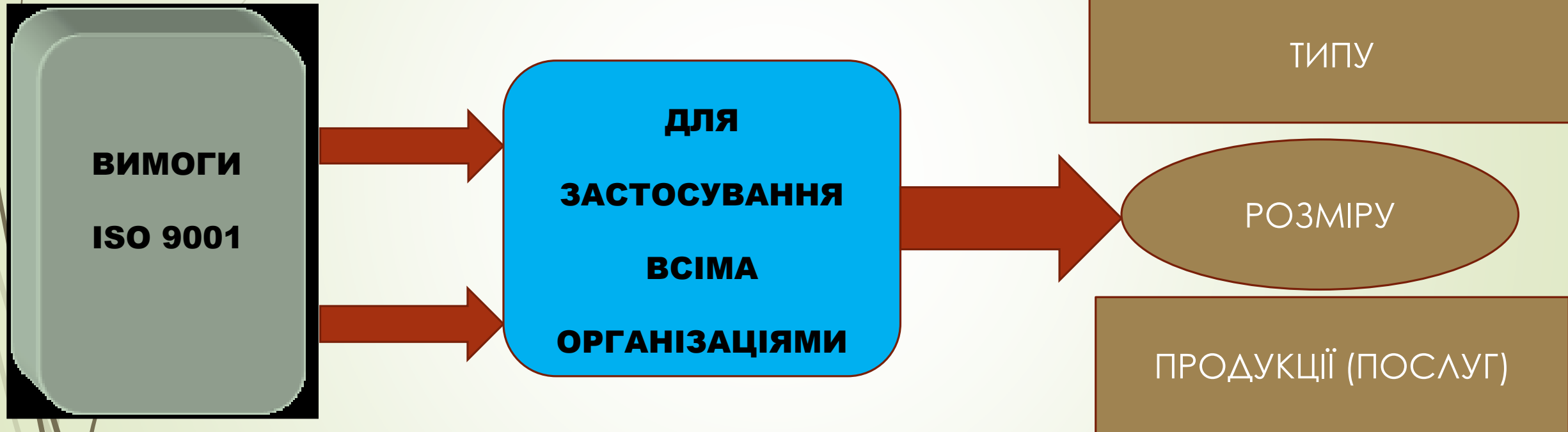
# ПОЗНАЧЕННЯ НАЦІОНАЛЬНОГО СТАНДАРТУ

<b>ДСТУ</b>	<b>ISO 9001</b>	<b>: 2015</b>
Державний Стандарт України, означає що стандарт офіційно діє на території України	позначення міжнародного стандарту	рік останнього перегляду стандарту

«Системи управління якістю.  
Вимоги»

Повна назва стандарту

# СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ СТАНДАРТІВ ISO 9001





## Базові принципи функціонування системи менеджменту якості

Розроблена, відповідно положень міжнародних стандартів ISO серії 9000, впроваджена та ефективно функціонуюча **Система Управління Якістю (СУЯ)** - це:

- схема, яка охоплює всі етапи надання послуг: від моменту оцінки вимог та побажань замовника (або клієнта), аналізу договірних умов, проектування, контролю якості виконання робіт та надання послуг тощо... до навчання персоналу, створення сприятливих умов його роботи, а також обслуговування та підтримку клієнтів;
- один із засобів постійного вдосконалення організації за рахунок підвищення якості ведення її бізнес-процесів всіма співробітниками.

**У стандарті ISO 9001 версії 2015 року застосовано:**

## **❖ ПРОЦЕСНИЙ ПІДХІД**

дає змогу організації планувати свої процеси та їх взаємодії.

## **❖ РИЗИК-ОРІЄНТОВАНЕ МИСЛЕННЯ**

дає змогу організації визначати чинники, які можуть спричиняти відхилення її процесів та системи управління якістю від запланованих результатів, щоб установлювати запобіжні заходи контролю для зменшення негативних впливів і якнайбільшого використання можливостей, у міру їх виникнення.

**ЦИКЛ «Plan-Do-Check-Act (PDCA)»  
«Плануй-Виконуй-Перевірй-Дій»**

# Документи СУЯ ISO 9000:2015 В Заповіднику

Настанова щодо якості

основний документ СУЯ Заповідника

## ПОЛІТИКА В СФЕРІ ЯКОСТІ

для впровадження СУЯ визначило свою

Порядок керування документованою інформацією

регламентує процес керування документованою інформацією

Порядок керування ризиками

порядок ідентифікації, оцінки та контролю ризиків

Порядок управління персоналом

процеси, спрямовані на управління персоналом

Порядок керування відгуками та скаргами

процедури виявлення, реєстрації, обліку, аналізування та реагування на відгуки, скарги, пропозиції заявника, що надходять на адресу

Порядок проведення внутрішніх аудитів

процедури організації та проведення внутрішніх аудитів системи управління якістю

Порядок керування невідповідностями та коригувальні дії

з метою здійснення управлінської діяльності з питань, що стосуються керування невідповідностями

Порядок управління охороною праці

процеси, спрямовані на управління охороною праці



# Керування відгуками та скаргами



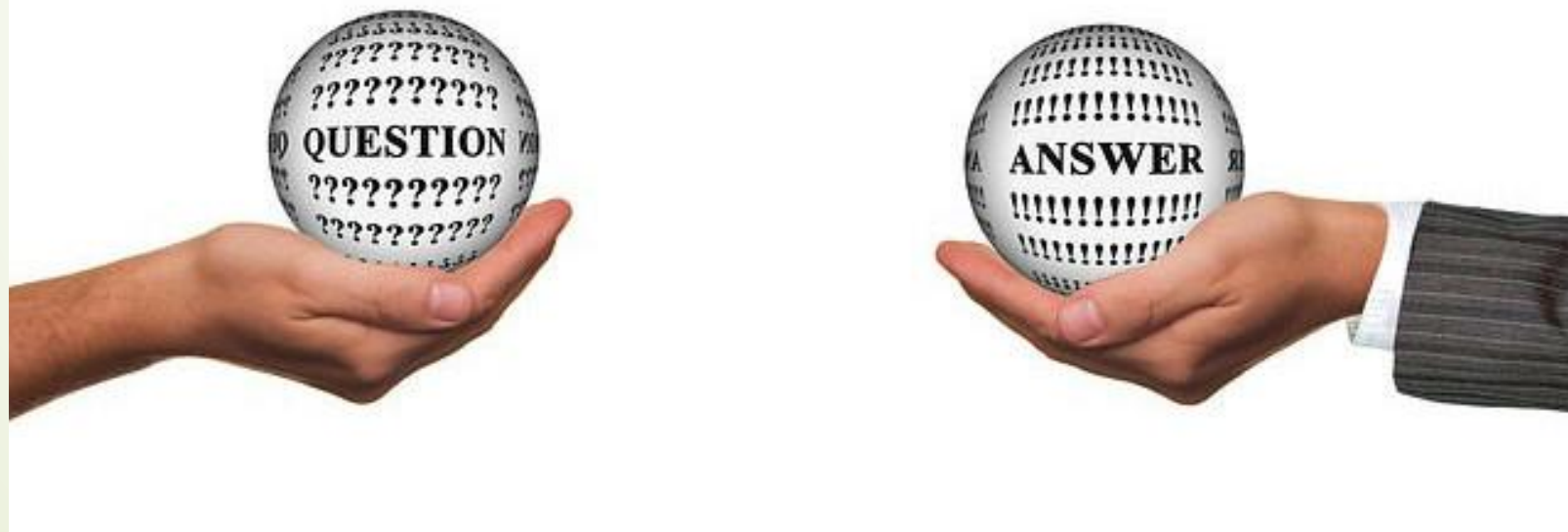
# Постійне поліпшення

Організація повинна постійно поліпшувати придатність, адекватність і результативність системи управління якістю.



# Ваші запитання?

## ISO 9001:2015



**Дякую за увагу!**

