



**СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ
ИНТЕРГАЗСЕРТ**

**ОЦЕНКА ЗРЕЛОСТИ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

ОГН0. RU.0146

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН Публичным акционерным обществом «Газпром» (ПАО «Газпром»)
2. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Решением Системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ от «8» февраля 2021г. № 47/2021
3. РАЗРАБОТАН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях, пересмотре (замене) или отмене настоящего документа публикуется на сайте Системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ в сети Интернет

© ПАО «Газпром», 2021

Распространение настоящего документа осуществляется в соответствии с действующим законодательством и с соблюдением правил, установленных в Системе добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ

Содержание

Введение.....	IV
1 Область применения.....	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины, определения и сокращения.....	2
4 Общие положения.....	2
5 Специальные требования.....	3
6 Модель оценки зрелости системы менеджмента качества.....	3
7 Порядок проведения оценки зрелости системы менеджмента качества	6
8 Методика оценки зрелости системы менеджмента качества.....	7
Приложение А (обязательное) Форма анкеты оценки зрелости СМК.....	10
Приложение Б (обязательное) Форма Заявления на проведение оценки зрелости системы менеджмента качества.....	64
Приложение В (обязательное) Форма отчета о результатах оценки зрелости системы менеджмента качества.....	65
Приложение Г (справочное) Пример расчета индекса зрелости СМК....	66
Библиография.....	69

Введение

Настоящий документ разработан в целях реализации требований раздела 7 документа ОГН0.RU.0101 «Правила функционирования Системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ» и развивает положения документа ОГН0.RU.0121 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Порядок сертификации систем менеджмента».

Применение настоящего документа способствует систематическому улучшению общих результатов сертификации системы менеджмента качества заявителя, включая планирование, внедрение, анализ, оценку и улучшение результативности и эффективности системы менеджмента.

Настоящий документ может применяться для самооценки зрелости системы менеджмента качества заявителя на сертификацию, а также для подтверждения зрелости системы менеджмента качества в Системе добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ.

Авторский коллектив: Крылов П.В., Лобанова Т.П., Почечуев А.М., Латышев А.А., Ананьев И.Б., Мельников Д.С., Синяк Р.А. (ПАО «Газпром»).

Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ
ОЦЕНКА ЗРЕЛОСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Дата введения– 2021– 02 – 08

1. Область применения

1.1. Настоящий документ регламентирует модель, порядок проведения, а также методику оценки зрелости системы менеджмента качества.

1.2. Настоящий документ применяется при оценке зрелости системы менеджмента качества, осуществляемой по инициативе заявителя.

1.3. Настоящий документ предназначен для применения всеми участниками Системы ИНТЕРГАЗСЕРТ при проведении оценки зрелости системы менеджмента качества.

2. Нормативные ссылки

В настоящем документе использованы ссылки на следующие документы:

ОГН0.RU.0101 «Правила функционирования Системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ»;

ОГН0.RU.0121 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Порядок сертификации систем менеджмента»;

ОГН0.RU.0114 «Порядок признания компетентности органов по сертификации».

Примечание – При применении настоящего документа целесообразно проверить действие ссылочных документов по соответствующим указателям, составленным на 1 января текущего года и информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при применении настоящего документа следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку

3. Термины, определения и сокращения

3.1. В настоящем документе применены термины и определения, используемые в документе ОГН0.RU.0101 «Правила функционирования Системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ», межгосударственных стандартах ГОСТ Р ИСО 9000 [1], ГОСТ Р ИСО 9004 [2], а также следующие термины с соответствующими определениями:

анкета определения индекса зрелости системы менеджмента качества (Анкета): Документ, содержащий данные организации об оценке зрелости системы менеджмента качества.

зрелость системы менеджмента качества: Показатель, характеризующий уровень внедрения и развития системы менеджмента качества организации;

индекс зрелости системы менеджмента качества: Оценочный показатель, характеризующий зрелость системы менеджмента качества организации;

независимая оценка зрелости системы менеджмента: оценка зрелости системы менеджмента качества, выполняемая органом по сертификации;

оценка зрелости системы менеджмента качества: процесс определения уровня развития системы менеджмента качества;

самооценка зрелости системы менеджмента качества: самостоятельная оценка заявителем собственной системы менеджмента качества;

3.2. В настоящем документе использованы следующие сокращения:

СМК – система менеджмента качества.

4. Общие положения

4.1. Модель оценки зрелости СМК, использованная в настоящем документе основана на подходах, заложенных в стандарте ГОСТ Р ИСО 9004 [2].

4.2. Оценка зрелости СМК может дать общее представление о деятельности заявителя и зрелости его СМК. Заявитель может использовать оценку зрелости СМК для выявления возможностей для улучшения и инноваций, установления приоритетов и разработки планов действий с целью достижения устойчивого роста и непрерывности бизнеса. По результатам оценки зрелости СМК можно судить о сильных и слабых сторонах, соответствующих рисках и возможностях, зрелости СМК заявителя и, в случае повторного проведения, его достижениях за определенный период времени.

4.3. Описанная в настоящем документе модель оценки зрелости СМК применима к любому заявителю независимо от размера, типа и рода деятельности.

4.4. Проведение оценки зрелости СМК заявителя выполняется в соответствии с требованиями настоящего документа и должно носить доказательный характер.

4.5. Результатом оценки зрелости СМК является индекс зрелости СМК.

5. Специальные требования

Проведение оценки зрелости СМК осуществляет орган по сертификации, признанный компетентным в Системе ИНТЕРГАЗСЕРТ в соответствии с ОГН0.RU.0114 «Порядок признания компетентности органов по сертификации» в качестве органа по сертификации системы менеджмента качества.

6. Модель оценки зрелости системы менеджмента качества

6.1. Модель оценки зрелости СМК состоит из семи разделов и 30 подразделов, структура модели представлена в Таблице 1.

Таблица 1 – Структура модели оценки зрелости СМК в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9004 [таблица А.2-А.32]

Раздел	Подраздел
1. Среда организации	1.1 Соответствующие заинтересованные стороны
	1.2 Внутренние и внешние факторы
2. Отличительные особенности организации	2.1. Миссия, видение, ценности и культура
3. Лидерство	3.1. Лидерство. Общие положения
	3.2. Политика и стратегия
	3.3 Цели
	3.4. Обмен информацией
4. Менеджмент процессов	4.1. Менеджмент процессов. Общие положения
	4.2. Определение процессов
	4.3. Ответственность и полномочия, связанные с процессами
	4.4. Менеджмент процессов (менеджмент согласования/ взаимодействия между процессами)
	4.5. Менеджмент процессов (достижение более высокого уровня качества функционирования)
	4.6. Менеджмент процессов (поддержание достигнутого уровня)
5. Менеджмент ресурсов	5.1. Менеджмент ресурсов. Общие положения
	5.2. Человеческие ресурсы
	5.3. Знания организации
	5.4. Технологии
	5.5. Инфраструктура и производственная среда.
	5.6. Ресурсы, поставляемые внешними поставщиками
6. Анализ и оценка результатов деятельности организации	6.1. Анализ и оценка результатов деятельности организации. Общие положения
	6.2. Показатели результатов деятельности
	6.3. Анализ результативности деятельности
	6.4. Оценка результативности деятельности
	6.5. Внутренний аудит
	6.6. Самооценка
	6.7. Анализ
7. Улучшения	7.1. Улучшения. Общие положения.
	7.2. Улучшение
	7.3. Извлечение уроков
	7.4. Инновации

6.2. Каждому разделу и подразделу назначен определенный вес в зависимости от его значимости, приведенный в таблице 2.

Таблица 2 – Взвешенные оценки подразделов и разделов

Раздел	Вес раздела	Подраздел	Вес подраздела
1. Среда организации	0,15	1.1 Соответствующие заинтересованные стороны	0,5
		1.2 Внутренние и внешние факторы	0,5
2. Отличительные особенности	0,05	2.1. Миссия, видение, ценности и культура	1,0
3. Лидерство	0,15	3.1. Лидерство. Общие положения	0,25
		3.2. Политика и стратегия	0,25
		3.3 Цели	0,25
		3.4. Обмен информацией	0,25
4. Менеджмент процессов	0,20	4.1. Менеджмент процессов. Общие положения	0,10
		4.2. Определение процессов	0,25
		4.3. Ответственность и полномочия, связанные с процессами	0,25
		4.4. Менеджмент процессов (менеджмент согласования/ взаимодействия между процессами)	0,10
		4.5. Менеджмент процессов (достижение более высокого уровня качества функционирования)	0,10
		4.6. Менеджмент процессов (поддержание достигнутого уровня)	0,20
5. Менеджмент ресурсов	0,20	5.1. Менеджмент ресурсов. Общие положения	0,10
		5.2. Человеческие ресурсы	0,20
		5.3. Знания организации	0,20
		5.4. Технологии	0,20
		5.5. Инфраструктура и производственная среда.	0,15
		5.6. Ресурсы, поставляемые внешними поставщиками	0,15
6. Анализ и оценка результатов деятельности организации	0,15	6.1. Анализ и оценка результатов деятельности организации. Общие положения	0,10
		6.2. Показатели результатов деятельности	0,15
		6.3. Анализ результативности деятельности	0,20
		6.4. Оценка результативности деятельности	0,15
		6.5. Внутренний аудит	0,15
		6.6. Самооценка	0,10
		6.7. Анализ	0,15
7. Улучшения	0,10	7.1. Улучшения. Общие положения.	0,25
		7.2. Улучшение	0,30
		7.3. Извлечение уроков	0,20
		7.4. Инновации	0,25

6.3. Подразделы содержат критерии, каждый из которых соответствует определенному уровню зрелости СМК. Критерии по подразделам и разделам приведены в Анкете оценки зрелости СМК (Приложение А).

6.4. Оценка раздела определяется как взвешенная сумма оценок подразделов.

6.5. Индекс зрелости СМК организации определяется как взвешенная сумма оценок разделов и соответствует уровню и описанию уровней зрелости СМК представленному в Таблице 3.

Таблица 3 – Описание уровней зрелости СМК

Уровень зрелости	Описание уровня зрелости	Диапазон значений индекса зрелости
1	Неопределенный (неуправляемый, непредсказуемый)	0,00- 1,99
2	Определенный (прошедший начальную фазу стандартизации)	2,00 – 2,99
3	Воспроизводимый (стабильный и предсказуемый)	3,00 – 3,99
4	Способный (способный достигать цели в области качества)	4,00 – 4,99
5	Эффективный (минимизированы затраты)	5,00

7. Порядок проведения оценки зрелости системы менеджмента качества

7.1. Оценка зрелости СМК заявителя осуществляется в два этапа:

- 1-й этап - самооценка – заявитель осуществляет самостоятельно, в соответствии с настоящим документом;
- 2-й этап – независимая оценка - экспертная группа Органа по сертификации определяет индекс зрелости СМК заявителя.

7.2. Самооценка зрелости СМК проводится заявителем самостоятельно, до направления заявки на сертификацию СМК в Орган по сертификации в соответствии с разделом 8.

7.3. Организация оформляет Заявление на проведение оценки зрелости СМК (Приложение Б) и прикладывает результаты самооценки зрелости СМК в

форме Анкеты с рассчитанным индексом зрелости СМК (Приложение А).

7.4. Независимую оценку зрелости СМК проводит экспертная группа, сформированная для проведения сертификации СМК в соответствии с п.6.2.4 ОГН0.RU.0121 «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Порядок сертификации систем менеджмента»;

7.5. На первом этапе сертификационного аудита СМК экспертная группа органа по сертификации определяет индекс зрелости СМК организации и сравнивает его с заявленным организацией индексом зрелости СМК.

7.6. По результатам независимой оценки зрелости СМК заявителя руководитель экспертной группы составляет Отчет о результатах оценки СМК (Приложение В) и прикладывает к нему расчет индекса зрелости СМК, выполненный экспертной группой и оформленный по форме анкеты с рассчитанным индексом зрелости СМК (Приложение А). Также в Отчете о результатах оценки СМК (Приложение В) указывается значение индекса зрелости СМК по результатам самооценки зрелости СМК. Заявителя.

8. Методика оценки зрелости системы менеджмента качества

8.1. Пример расчета для определения зрелости СМК приведен в Приложении Г.

8.2. В анкете оценки зрелости СМК (Приложении А) определяется соответствие оцениваемой СМК всем критериям зрелости. Эта информация фиксируется в столбце «Соответствие критерию».

8.3. Поле столбца «Соответствие критерию» может принимать только два значения, приведенным в Таблице 4.

Таблица 4 – Значение соответствия критериев зрелости СМК

Соответствие критерию	Значение, указываемое в столбце «Соответствие критерию»
Полностью соответствует	1
Соответствует частично / не соответствует	0

8.4. Для правильного расчета индекса зрелости СМК заявителя должны быть указаны значения для всех критериев, указанных в первом столбце анкеты оценки зрелости СМК (Приложение А).

8.5. В анкете оценки зрелости СМК (Приложении А) для подтверждения полного соответствия критерию методики в столбце «Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия» указываются наименование и раздел (пункт) документов СМК организации, выполнение которых подтверждено органом по сертификации СМК и соответствует проверяемому критерию.

8.6. В анкете оценки зрелости СМК (Приложении А) каждый критерий относится к уровню зрелости, приведенному в столбце «Уровень зрелости». Уровни зрелости подразделов, используемые в настоящей модели, приведены в Таблице 3.

8.7. В анкете оценки зрелости СМК (Приложении А) в каждом подразделе определяется количество критериев со значением 1 для каждого уровня, которое указывается в столбце «Количество критериев со значением 1 на каждом уровне зрелости».

8.8. Определение доли критериев со значением 1 в исследуемом подразделе для каждого уровня зрелости выполняется по формуле:

$$\text{Доля}_{\text{кр}} = \frac{\text{Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости}}{\text{Общее количество критериев в каждом уровне зрелости}}$$

8.9. В анкете оценки зрелости СМК (Приложении А) результаты указываются в столбце «Доля соответствующих критериев в уровне зрелости».

8.10. Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней для каждого уровня определяется как:

- а) доля заполненных критериев в данном уровне зрелости ($\text{Доля}_{\text{кр}}$) на первом уровне
- б) $\text{Доля}_{\text{кр}}$ на следующих уровнях, если $\text{Доля}_{\text{кр}}$ на предыдущем уровне зрелости равна 1,
- в) 0, в остальных случаях.

8.11. Оценка подраздела определяется как сумма весов уровней с учетом заполненности предыдущих.

8.12. Каждый подраздел и раздел методики имеют свои веса в общем значении индекса зрелости СМК, и итоговая оценка складывается из взвешенных оценок подразделов и разделов, приведенных в таблице 2.

8.13. Взвешенная оценка подраздела определяется как произведение веса подраздела и оценки подраздела, при этом результаты указываются в столбце «Взвешенная оценка подраздела» анкеты оценки зрелости СМК (Приложении А).

8.14. Оценка раздела определяется как сумма взвешенных оценок подразделов (суммируются значения столбца «Взвешенная оценка подраздела»). Результаты указываются в столбце «Оценка раздела» анкеты оценки зрелости СМК (Приложении А).

8.15. Взвешенная оценка раздела определяется как произведение веса раздела и оценки раздела. Результаты указываются в столбце «Взвешенная оценка раздела» анкеты оценки зрелости СМК (Приложении А).

8.16. Индекс зрелости СМК определяется как сумма взвешенных оценок разделов. Результаты указываются в строке «Индекс зрелости СМК» анкеты оценки зрелости СМК (Приложении А).

8.17. Пример расчета индекса зрелости СМК приведен в Приложении Г.

Приложение А (обязательное)

Форма анкеты оценки зрелости СМК

(наименование организации)

Анкета определения индекса зрелости СМК

Анкету заполнил:

(ФИО, должность исполнителя, наименование организации)

Дата заполнения:

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
1 Среда организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	0,00
1.1 Соответствующие заинтересованные стороны	-	-	-	-	-	-	-	-	50,00	-	-	-	-
Определены заинтересованные стороны, включая их потребности и ожидания, а также то, являются ли связанные с ними риски и возможности общими или специфичными			1		1								
Установлены процессы для удовлетворения потребностей некоторых заинтересованных сторон			2		2								
Установлены общие или специфичные постоянные отношения с заинтересованными сторонами			2		2								
Разработаны процессы для определения соответствующих заинтересованных сторон			3		4								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Процессы для определения применимости заинтересованных сторон включают рассмотрение сторон, представляющих собой риски для устойчивого успеха при неудовлетворении их потребностей и ожиданий, и сторон, которые могут предоставлять возможности для повышения устойчивого успеха			3										
Идентифицированы потребности и ожидания соответствующих заинтересованных сторон			3										
Установлены процессы для удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон			3										
Процессы для оценки применимости потребностей и ожиданий соответствующих заинтересованных сторон разработаны и использованы для выяснения того, в отношении каких из них необходимо предпринимать определенные действия			4		2								
Потребности и ожидания ключевых заинтересованных сторон, такие как улучшенные показатели деятельности, общее понимание целей и ценностей и повышенный уровень стабильности, рассмотрены.			4										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
проанализированы, а также реализованы в некоторых постоянных отношениях													
Процессы и отношения с соответствующими заинтересованными сторонами реализованы в соответствии с определенными потребностями и ожиданиями. Они реализованы как часть понимания преимуществ, рисков и возможностей постоянных отношений			5										
Потребности и ожидания всех соответствующих заинтересованных сторон рассмотрены, проанализированы, подвергнуты оценке и пересмотру. Результатами таких действий являются улучшение и устойчивые показатели деятельности, общее понимание целей и ценностей, а также повышенная устойчивость, включая определение преимуществ от постоянных отношений			5		2								
1.2 Внутренние и внешние факторы	-	-	-	-	-	-	-		50,00		-	-	-
Процессы для определения и работы с внешними и внутренними факторами			1		1								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
являются общими или специфичными													
Разработаны процессы для определения и работы с факторами			2										
Риски и возможности, связанные с идентифицированными факторами, определены как общие или специфичные			2		2								
Идентифицированы процессы для определения внутренних факторов, которые могут повлиять на способность организации достигать устойчивого успеха			3		2								
Идентифицированы процессы для определения внешних факторов, которые могут влиять на способность организации достигать устойчивого успеха			3										
Внешние и внутренние факторы определены и демонстрируют рассмотрение таких факторов, как законодательные, нормативные и узкоспециальные требования, глобализация, инновации, виды деятельности и соответствующие процессы, стратегия и уровни компетентности, знания организации			4		3								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Риски и возможности определены и демонстрируют рассмотрение информации, полученной в результате предыдущего опыта организации и текущего положения дел			4										
Процессы для работы с факторами считаются рисками для устойчивого успеха или возможностями для повышения устойчивого успеха, установлены, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии			4										
Процессы для постоянного мониторинга, анализа и оценки внешних и внутренних факторов установлены, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии, ведется работа в отношении действий, возникающих в результате таких процессов			5		1								
2. Отличительные особенности организации	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-
2.1. Миссия, видение, ценности и культура	-	-	-	-	-	-	-	-	100,00	-	-	-	-
Процессы для определения отличительных особенностей организации, а также для определения миссии, видения, ценностей и культуры являются общими или специфичными			1		1								
Имеется базовое понимание миссии, видения и ценностей организации			2		2								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Понимание имеющейся культуры и необходимости в ее изменении является общим или специфичным			2										
Высшее руководство вовлечено в определение миссии, видения и ценностей организации на основе процессов, учитывающих установление и поддержание среды организации, связанной с ее идентифицированными отличительными особенностями			3		3								
Имеется понимание имеющейся культуры, а также процесса для рассмотрения потребности в ее изменении			3										
Изменения в отличительных особенностях организации произвольным образом доводятся до сведения идентифицированных заинтересованных сторон			3										
Культура организации согласована с ее миссией, видением и ценностями			4		4								
Четко определенное понимание имеющейся культуры, а также процесса для рассмотрения потребности в ее изменении, внедрено и поддерживается			4										
Стратегическое направление организации, а также ее политика, согласованы с ее миссией, видением, ценностями и культурой			4										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Изменения в идентифицированных элементах доводятся до сведения работников организации и ее заинтересованных сторон, если применимо			4										
Процесс для анализа этих элементов высшим руководством через запланированные промежутки времени установлен должным образом и поддерживается в рабочем состоянии. Он включает в себя рассмотрение внешних и внутренних факторов как часть верификации согласования элементов отличительных особенностей организации, ее среды, стратегического направления и политики			5		1								
3. Лидерство	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	-
3.1. Лидерство. Общие положения	-	-	-	-	-	-	-	-	25,00	-	-	-	-
Процессы для определения, поддержания и распространения миссии, видения и ценностей лидерства, а также для содействия внутренней среде, в которой работники вовлечены и привержены достижению целей организации, осуществляются и являются общими или специфичными			1		1								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Определены ключевые процессы, например процессы, связанные с определением отличительных особенностей организации, культура доверия, целостность и работа в команде, необходимые ресурсы, подготовка и полномочия для осуществления действий, обеспечение установления характеристик поведения, а также поддержка развития лидерства			2		2								
Определены только некоторые взаимосвязи между лидерством и приверженностью, включая поддержание конкурентоспособной организационной структуры, единства цели и направления, а также			2										
Учитываются процессы и взаимосвязи видов деятельности, связанных с отличительными особенностями организации, культурными аспектами, предоставлением ресурсов, подготовкой, полномочия для действий и поведенческими факторами			3		6								
Установлены конкурентоспособная организационная структура и единство цели			3										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Ценности и ожидания установлены и доведены до сведения			3										
Определено развитие лидерства			3										
Осуществляются действия в отношении процессов для поддержания культуры и продвижения ответственности			3										
Поддержание организационной структуры и единства цели в отношении среды организации, личное и/или регулярное укрепление ценностей и ожиданий учитывают при разработке процессов			3										
Процессы и взаимосвязи между ними систематически определяются таким образом, чтобы их выходные данные и результаты были четкими и создавали внутреннюю среду, в рамках которой работники вовлечены и привержены достижению целей организации, а также образом, содействующим пониманию и поддерживающим способность организации достигать устойчивого успеха			4		2								
Все соответствующие факторы и взаимосвязи между ними учитывают при разработке процессов			4										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Процессы и взаимосвязи лидерства между всеми уровнями организации динамично устанавливаются и используются для повышения и поддержания успеха организации			5		1								
3.2. Политика и стратегия	-	-	-	-	-	-	-		25,00		-	-	-
Процессы для определения политики и стратегии осуществлены общим или специфичным образом			1		1								
Определены политика, стратегия, а также основа базовой стратегии			2		1								
Определены процессы, связанные с политикой и стратегией, и взаимосвязи между ними для учета всех применимых аспектов, моделей и факторов			3										
Определены отличительные особенности организации, среда организации и долгосрочные перспективы, а также конкурентные характеристики и рассмотрение конкурентных факторов			3		3								
Политика и стратегические решения анализируются на предмет постоянного соответствия и изменяются при необходимости высшим руководством			3										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Процессы и взаимосвязи между ними систематически определяются для обеспечения того, что политика и стратегия предоставляют комплексную основу для менеджмента процессов, поддерживают развертывание и содействуют изменениям, а также результативному учету применимых аспектов и факторов			4		2								
Процессы для поддержания стандартизированной или специфичной модели для стратегической основы и политики определяют, рассматривают, содействуют снижению уровня рисков и при этом используют возможности			4										
Процессы и взаимосвязи между политикой и стратегическим направлением динамично определены с учетом всех применимых аспектов и факторов для разработки комплексной основы для установления, поддержания и менеджмента процессов			5		2								
Потребности всех заинтересованных сторон учитываются, политика и стратегия используются для менеджмента бизнеса в полном объеме			5										
3.3 Цели	-	-	-	-	-	-	-		25,00		-	-	-

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Процессы для определения целей организации осуществлены общим или специфичным образом			1		2								
Определены только краткосрочные цели			1										
Процессы для определения целей установлены, цели демонстрируют некоторую взаимосвязь с политикой и стратегией			2										
Цели количественно измеримы, при возможности, но отчетливо не понятны			2										
Процессы и взаимосвязи между кратко- и долгосрочными целями, политикой и стратегией определены, включая способность демонстрировать лидерство и приверженность организации за ее пределами			2		3								
Процессы для определения, поддержания и развертывания целей, включая взаимосвязь с политикой и стратегией, разработаны и поддерживаются в рабочем состоянии, включая потребность в установлении четких, понятных и измеримых кратко- и долгосрочных целей, которые также демонстрируют лидерство и приверженность организации за ее пределами			3		2								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Определены кратко- и долгосрочные цели, взаимосвязь с политикой и стратегией очевидна			3										
Процессы и взаимосвязи между политикой, стратегией и продемонстрированными лидерством и приверженностью организации за ее пределами динамично определяют и поддерживают в рабочем состоянии			4										
Кратко- и долгосрочные цели количественно измеряемы, доступны для понимания, развернуты и актуализированы для поддержания взаимосвязи с политикой и стратегией таким образом, чтобы лидерство и приверженность высшего руководства продемонстрированы как внутри, так и за пределами организации			4		2								
3.4. Обмен информацией	-	-	-	-	-	-	-		25,00		-	-	-
Процессы для доведения до сведения политики, стратегии и целей осуществлены общим или специфичным образом			1		1								
Определены процессы для определения необходимых типов и объема обмена информацией			2		1								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Процессы обмена информацией определены и способствуют результативному, своевременному и постоянному обмену информацией, учитывающему различные потребности получателей информации, т.к. связаны с политикой, стратегией и соответствующими целями			3										
Взаимосвязи такого обмена информацией определены в отношении различных потребностей получателей информации и того, каким образом политика, стратегия и соответствующие цели использованы в целях постоянного успеха организации			3		3								
Разработан механизм обратной связи, включающий упреждающее рассмотрение изменений в среде организации			3										
Процессы обмена информацией систематически содействуют доведению сведений о политике стратегии и целях всем соответствующим заинтересованным сторонам, для поддержки устойчивого успеха организации, при этом также учитывают потребность в обмене информацией при введении изменений			4		2								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Методы обмена информацией демонстрируют непосредственную связь со средой организации; механизм обратной связи четко определен и результативно реализован			4										
Процессы обмена информацией о политике, стратегии и целях динамичны, взаимосвязи между политикой, стратегией и целями четко доведены до сведения всех получателей информации образом и учитывают различные потребности всех получателей			5		1								
4. Менеджмент процессов	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		20	
4.1. Менеджмент процессов. Общие положения	-	-	-	-	-	-	-	-	10,00		-	-	-
Менеджмент процессов осуществлен общим или специфичным образом			1		1								
Осуществлен менеджмент ключевых процессов, например связанных с удовлетворенностью потребителей и операциями в отношении продукции и услуг			2		2								
Отдельно по каждому процессу оценивают результативность процессов и предпринимают определенные действия. Менеджмент взаимосвязей между процессами не			2										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
осуществляется должным образом													
Процессы и взаимосвязи между ними не подвергаются менеджменту в качестве системы. Противоречия во взаимосвязях между процессами систематически идентифицируют и устраняют			3		3								
Процессы предоставляют прогнозируемые результаты			3										
Показатели процессов достигли среднего уровня, свойственного отрасли, в которой функционирует организация			3										
Менеджмент прогрессов интегрирован с развертыванием политик, стратегии и целей организации			4										
Результативность и эффективность процессов и взаимосвязей между ними систематически анализируются и улучшаются			4		3								
Показатели процессов превысили средний уровень, свойственный отрасли, в которой функционирует организация			4										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Все соответствующие процессы и взаимосвязи между ними подвергаются эффективному менеджменту, включая процессы, переданные на аутсорсинг, для обеспечения их результативности и эффективности и соответствия политикам, стратегии и целям организации			5		3								
Процессы и взаимосвязи между ними адаптированы и оптимизированы в отношении среды организации			5										
Показатели процессов достигли уровня, свойственного ведущим организациям отрасли, в которой функционирует организация			5										
4.2. Определение процессов	-	-	-	-	-	-	-		25,00		-	-	-
Процессы определены общим или специфичным образом			1		1								
Определены ключевые процессы, например процессы, связанные с удовлетворенностью потребителей операциями, относящимися к продукции и услугам						2							
Взаимосвязи между процессами не определены должным образом				2									

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Процессы и взаимосвязи между ними определены и учитывают не только операции, связанные с продукцией и услугами, но также с предоставлением ресурсов и деятельностью в отношении менеджмента (например, планирование, измерение, анализ, улучшение)			3		2								
Потребности и ожидания идентифицированных заинтересованных сторон использованы в качестве входных данных для определения процессов			3										
Процессы и взаимосвязи между ними систематически определяются для обеспечения того, что их выходные данные продолжают удовлетворять потребностям и ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон			4		2								
При определении процессов учитываются все заинтересованные стороны			4										
Процессы и взаимосвязи между ними определены и гибко изменяются в соответствии с политиками, стратегией и целями организации			5		1								
4.3. Ответственность и полномочия, связанные с процессами	-	-	-	-	-	-	-		25,00		-	-	-

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Ответственности, связанные с процессами, определены общим или специфичным образом			1		1								
Владелец процесса назначен в отношении каждого процесса			2		2								
Определена компетентность, необходимая работникам, задействованным в определенных процессах			2										
В отношении каждого процесса назначен его владелец с определенными ответственностями и полномочиями для установления, поддержания, управления и улучшения процесса			3			3							
Разработана политика для предупреждения и устранения потенциальных расхождений в процессах менеджмента			3										
Определены компетенции, необходимые владельцам процессов			3										
В отношении каждого процесса назначен его владелец, обладающий достаточным уровнем ответственностей, полномочий и компетентности для установления, поддержания, управления и улучшения процесса и его взаимосвязей с другими процессами			4		2								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Компетентность, необходимая работникам, задействованным в определенных процессах, определена надлежащим образом и постоянно улучшается			4										
Ответственности, полномочия и роли владельцев процессов доведены до сведения всех работников организации			5		3								
Ответственности и полномочия в отношении взаимосвязей между процессами определены надлежащим образом			5										
Работники, задействованные в определенных процессах, обладают достаточным уровнем компетентности для осуществления соответствующих заданий и деятельности			5										
4.4. Менеджмент процессов (менеджмент согласования/взаимодействия между процессами)	-	-	-	-	-	-	-		10,00	-	-	-	-
Процессы согласованы и связаны общим или специфичным образом			1		1								
Согласование/связь между процессами обсуждается, но основное внимание руководители уделяют отдельным процессам			2		1								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Сеть процессов, их последовательность и взаимосвязи находят визуальное отражение в графиках, что облегчает понимание роли каждого процесса в системе и ее воздействия на показатели функционирования системы			3		2								
Процессы и взаимосвязи между ними управляются как система для повышения согласования/взаимосвязи между процессами			3										
Определены критерии для выходных данных процессов. Возможности и показатели функционирования процессов оцениваются и улучшаются			4										
Риски и возможности, связанные с процессами, оцениваются; также предпринимаются необходимые действия по предупреждению, обнаружению или смягчению нежелательных событий			4		3								
Процессы и взаимосвязи между ними регулярно подвергаются анализу, предпринимают соответствующие действия по их улучшению с целью поддержки устойчивых и результативных процессов			4										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Возможности и показатели функционирования процессов достаточны для результативного и эффективного достижения показателей, ожидаемых от системы			5		2								
Межфункциональные группы или сообщества, на которые распространяется лидерство высшего руководства, содействуют анализу и улучшению процессов			5										
4.5. Менеджмент процессов (достижение более высокого уровня качества функционирования)	-	-	-	-	-	-	-		10,00		-	-	-
Процессы и взаимосвязи между ними улучшаются общим или специфичным образом			1		1								
Улучшение процессов и взаимосвязей между ними незначительно связано с политиками, стратегией и целями организации			2		1								
Процессы и взаимосвязи между ними улучшаются на основе политик, стратегии и целей организации			3										
Достижение целей по улучшению процессов и взаимосвязей между ними регулярно анализируют			3		2								
Процессы и взаимосвязи между ними систематически улучшают в целях соответствия политикам, стратегии и целям организации			4		3								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Планы действий по достижению целей установлены с учетом необходимых ресурсов и их доступности			4										
Работники мотивированы для участия в деятельности по улучшению и выдвигают предложения по улучшению процессов, за которые они несут ответственность			4										
Улучшение процессов и взаимосвязей между ними динамично управляется посредством политик, стратегии и целей организации			5										
Рассматривается необходимость в разработке или приобретении новых технологий или в разработке новой продукции, услуг или их характеристик для увеличения ценности			5		3								
Достижение целей по улучшению, результативность планов действий, а также воздействие на соответствующие политики, стратегию и цели организации регулярно анализируют, необходимые корректирующие действия предпринимают			5										
4.6. Менеджмент процессов (поддержание достигнутого уровня)	-	-	-	-	-	-	-		20,00		-	-	-

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Процессы и взаимосвязи между ними осуществляются общим или специфичным образом			1		1								
Процедуры в отношении соответствующих процессов определены, но не соблюдаются			2		2								
Отклонения не учитываются владельцами процессов			2										
Процедуры определены в отношении каждого процесса, включая критерии для их выходных данных и режимов работы			3		5								
Уделяется внимание образованию и подготовке			3										
В случае несоблюдения процедур руководители предпринимают необходимые корректирующие действия			3										
Доступны ресурсы, необходимые работникам для соответствия процедурам			3										
Процессы регулярно подвергаются мониторингу для выявления отклонений			3										
Процедуры обеспечивают соответствие выходных данных критериям			4		4								
Работники обладают достаточным уровнем знаний и навыков для соответствия процедурам и понимания последствий несоблюдения процедур			4										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Уделяется внимание мотивации и предупреждению ошибок, связанных с человеческим фактором			4										
Определены контрольные точки и соответствующие показатели деятельности для идентификации отклонений (которые, в основном, являются результатом изменения состава работников, оборудования, методов, материалов, измерений и среды для функционирования процессов) и внедрения соответствующих действий, если это необходимо			4										
Внедрена система для определения знаний и навыков, необходимых для каждого процесса, оценивающая знания и навыки операторов процессов и предоставляющая квалификации для осуществления процессов			5										
Работники вовлечены в разработку или пересмотр процедур			5		4								
Риски и возможности в процедурах идентифицированы, оценены и снижены посредством улучшения процедур			5										
Изменения в процессах разъяснены и доведены до сведения работников для			5										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
предупреждения возникновения отклонений													
5. Менеджмент ресурсов	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20	-
5.1. Менеджмент ресурсов. Общие положения	-	-	-	-	-	-	-	-	10,00	-	-	-	-
Процессы для менеджмента ресурсов с целью поддержания функционирования в организации осуществлены общим или специфичным образом			1		2								
Определены некоторые процессы менеджмента ресурсов с целью поддержания достижения целей			1										
Поддержка результативного и эффективного использования ресурсов определена в ограниченном объеме			2										
Разработан базовый подход к учету рисков и возможностей, включая результаты отсутствия достаточного количества ресурсов в определенное время			2		5								
Установлены ключевые процессы по определению и управлению ресурсами, необходимыми для достижения целей			2										
Результативное и эффективное использование ресурсов не определено должным образом			2										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Разработаны процессы менеджмента ресурсов и взаимосвязи для получения и распространения ресурсов, соответствующие целям организации			2										
Некоторые процессы включают в себя подход для результативного и эффективного применения ресурсов			3										
Систематически внедрены процессы менеджмента ресурсов и взаимосвязи для получения и распространения ресурсов, соответствующие целям организации			3		2								
Внедрены меры управления для содействия результативному и эффективному использованию ресурсов во всех процессах			4										
Организация подтверждает доступность внешне поставляемых ресурсов			4		3								
Организация поддерживает внедрение внешними поставщиками улучшений в отношении результативного и эффективного использования ресурсов			4										
Процесс стратегического планирования для получения и распространения ресурсов разработан и согласован с целями организации в целях достижения результативных и эффективных показателей,			5		3								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
ведущих к устойчивому успеху													
Использование внешне поставляемых ресурсов демонстрирует постоянное улучшение			5										
Совместные с внешними поставщиками инициативы разработаны для оценки и внедрения улучшений и содействия инновациям, связанным с использованием ресурсов			5										
5.2. Человеческие ресурсы	-	-	-	-	-	-	-	0,00	20,00	0,00	-	-	-
Компетентный, вовлеченный, наделенный правами и мотивированный персонал рассматривается как ресурс общим или специфичным образом			1		1								
Повышение компетентности осуществлено общим или специфичным образом			2										
Внедрены процессы для привлечения компетентного, вовлеченного, наделенного правами и мотивированного персонала			2		4								
В некоторых случаях использованы процессы для определения, разработки, оценки и улучшения ресурсов			2										
Осуществлены некоторые анализы компетентности			2										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)	
Спланированный, прозрачный, этичный и социально ответственный подход применен на всех уровнях в рамках организации			3		2									
Анализ и оценки результативности внедренных действий обеспечивают, что уровни личной компетентности (в кратко- или долгосрочной перспективе) соответствуют миссии, видению и целям			3											
Произведен обмен информацией, знаниями и опытом для обеспечения развития работников			4		4									
В организации внедрены процессы извлечения уроков, передачи знаний и командной работы			4											
Повышение компетентности предоставляется для развития навыков в области креативности и улучшений			4											
До сведения работников доведены их личные компетентности и возможности для внесения вклада в улучшение организации			4											
Процесс профессионального роста разработан надлежащим образом			5		4									

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Достиженные результаты в отношении компетентного, вовлеченного, наделенного правами и мотивированного персонала доступны для ознакомления и отличаются высокими показателями по сравнению с показателями других организаций			5										
Работники на всех уровнях организации участвуют в разработке новых процессов			5										
Признаны лучшие практики			5										
5.3. Знания организации	-	-	-		-				20,00		-	-	-
Процессы для поддержания текущего базового уровня знаний организации являются общими или специфичными			1		2								
Процессы для повышения знаний организации являются общими или специфичными			1										
Разработаны некоторые процессы для поддержания и защиты документированных знаний организации			2		1								
Разработаны виды деятельности по определению наличия явных или неявных знаний, некоторые из них задокументированы			3		2								
Разработаны процессы для идентификации важной информации и обеспечения ее результативного распространения в рамках			3										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
жизненных циклов соответствующей продукции и/или услуг													
Разработаны процессы для сбора и анализа конкурентных данных			4		4								
Разработаны процессы для оценки понимания персоналом соответствующих знаний организации			4										
Разработаны методы для оценки владельцами процессов, компетенция для осуществления процессов			4										
Разработаны методы для определения и распространения информации о роли владельцев процессов среди управляющего персонала			4										
Разработаны процессы для сбора и анализа данных от заинтересованных сторон			5		1								
5.4. Технологии	-	-	-		-				20,00		-	-	-
Достижения в современных технологиях осуществляются общим или специфичным образом			1		1								
Некоторые процессы для идентификации самых последних инноваций и технологических разработок внедрены в рамках организации или секторов, к которым они относятся прямо или косвенно			2		1								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Процессы для оценки преимуществ, рисков и возможностей идентифицированных инноваций и новейших технологий разработаны и содействуют обеспечению пригодности продукции и/или услуг			3		3								
Разработаны процессы для оценки затрат/преимуществ от внедрения соответствующих инноваций и/или новейших технологий			3										
Разработаны процессы для оценки пригодности выбранных инноваций и/или новейших технологий к их реализации			3										
Доступны знания организации и ресурсы, необходимые для внедрения инноваций и/или технологических разработок или достижений			4		2								
Разработаны процессы для оценки рисков и возможностей, связанных с внедрением выбранных инноваций и/или технологических разработок или достижений			4										
Разработаны процессы для рассмотрения потребностей заинтересованных сторон и предложения ряда инноваций в качестве решения для соответствия ожиданиям потребителей			5		2								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Организация принимает меры по поддержанию осведомленности о новых технологиях и методологиях и их возможных преимуществах			5										
Воздействие новых технологий и новых практик регулярно подвергается мониторингу и оценке с учетом внутренних и внешних воздействий, в том числе на заинтересованные стороны и среду			5										
5.5. Инфраструктура и производственная среда.	-	-	-		-				15,00		-	-	-
Потребности инфраструктуры и производственной среды рассмотрены общим или специфичным образом			1		1								
Разработаны некоторые процессы для рассмотрения потребностей инфраструктуры и производственной среды			2		1								
Разработаны процессы для рассмотрения применимых рисков и возможностей и внедрения действий по определению, распределению, предоставлению, измерению или мониторингу, улучшению, поддержанию и защите инфраструктуры и производственной среды			3		1								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Разработаны процессы, реализующие передовые технологии для улучшения показателей деятельности и обеспечения максимальной результативности использования ресурсов инфраструктуры и производственной среды			4		2								
Эти процессы функционируют в упреждающем режиме и содействуют достижению целей организации, включая соответствие законодательным и нормативным требованиям			4										
Способ, которым осуществляется менеджмент инфраструктуры и производственной среды, становится ключевым фактором, способствующим достижению желаемых результатов			5		1								
5.6. Ресурсы, поставляемые внешними поставщиками	-	-	-		-				15,00		-	-	-
Понятие партнерства с внешними поставщиками является общим или специфичным			1										
Внешние поставщики рассматриваются как временное явление, организация не видит ценности в развитии отношений			1		2								
Понимание ценности наличия постоянных внешних поставщиков,			2		1								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
обеспечивающих постоянные поставки, ограничено													
Установлены хорошие рабочие отношения между двумя организациями, обмен информацией в отношении предоставляемой продукции и услуг осуществляется регулярно			3		1								
Продемонстрирована приверженность высшего руководства установлению тесных взаимоотношений с внешними поставщиками; действия по их установлению предпринимаются на уровне руководителей среднего звена, на котором происходит непосредственное сотрудничество			4		2								
Осуществляется координация некоторых проектов, связанных с процессами реализации конкретной продукции			4										
Обе организации высоко ценят взаимоотношения			5										
Организации тесно сотрудничают между собой на уровне высшего руководства			5										
Производится обмен некоторой соответствующей служебной коммерческой информацией			5		4								
Обе организации участвуют в проектах по развитию бизнеса, представляющих			5										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
интерес для обеих организаций													
6. Анализ и оценка результатов деятельности организации	-	-	-		-				-	-		15	
6.1. Анализ и оценка результатов деятельности организации. Общие положения	-	-	-		-				10,00		-	-	-
Необходимость в актуализации и понимании среды, политик, стратегии и целей организации определяется общим или специфичным образом			1		1								
С целью актуализации и понимания среды, политик, стратегии и целей организации осуществляют сбор и анализ некоторой информации о результатах деятельности организации, статусе ее внутренней деятельности и ресурсов, изменениях в ее внешних и внутренних факторах, а также потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон			2		1								
С целью актуализации и понимания среды, политик, стратегии и целей организации осуществляют сбор доступной информации запланированным образом			3		1								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
На основе всестороннего анализа и пересмотра доступной информации определяют необходимость в актуализации и понимании среды, политик, стратегии и целей организации			4		1								
Определен систематический подход к сбору, анализу и пересмотру доступной информации, к определению необходимости в актуализации и пониманию среды, политик, стратегии и целей организации, а также к идентификации возможностей для улучшения, извлечения уроков и внедрения инноваций в деятельность организации, связанную с лидерством			5		1								
6.2. Показатели результатов деятельности	-	-	-		-				15,00		-	-	-
Используют только базовые показатели деятельности (например, финансовые критерии, своевременность поставок, количество жалоб от потребителей, судебные предупреждения, штрафы)			1		2								
Данные не всегда достоверны			1										
Имеется ограниченное количество показателей результатов деятельности, связанных с политиками, стратегией, целями и основными процессами организации			2		3								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Показатели результатов деятельности, в основном, основаны на использовании внутренних данных			2		3								
Решения частично подкреплены измеримыми ключевыми показателями результатов деятельности (KPIs)			2										
Результативность достижения запланированных результатов в сравнении с политиками, стратегией и целями соответствующих процессов и функций идентифицирована и отслеживается посредством фактических KPIs			3										
При выборе измеримых KPIs учитывают потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон			3										
Решения адекватно подкреплены достоверными, применимыми и измеримыми показателями результатов деятельности			3										
Измеримые KPIs систематически выбирают с целью мониторинга результативности достижения запланированных результатов в сравнении с миссией, видением, политиками, стратегией и целями на всех уровнях и во всех соответствующих			4		2								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненных уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
процессах и функциях в организации, с целью сбора и предоставления информации, необходимой для оценки результативности и результативного принятия решений													
Измеримые KPIs предоставляют точную, достоверную и применимую информацию для внедрения планов действий в тех случаях, когда результативность не соответствует целям или для улучшения и внедрения инноваций в результативность и эффективность процессов			4										
Установлен процесс для мониторинга результативности достижения запланированных результатов и принятия решений с использованием измеримых KPIs			5										
Измеримые KPIs способствуют принятию хороших стратегических и тактических решений			5		3								
Информация в отношении рисков и возможностей учитывается при выборе измеримых KPIs			5										
6.3. Анализ результативности деятельности	-	-	-		-				20,00	-	-	-	-

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Анализ результатов деятельности организации осуществлен общим или специфичным образом			1		1								
Осуществляют ограниченный анализ результатов деятельности организации			2		2								
Используют некоторые базовые статистические инструменты			2										
Анализ результатов деятельности организации осуществляют для идентификации проблем и потенциальных возможностей			3		2								
Систематический анализ процесса поддерживают широким применением статистических инструментов			3										
Анализ результатов деятельности организации осуществляют: - для идентификации недостаточности ресурсов; - идентификации недостаточности или неэффективности компетенций, знаний организации или несоответствующего поведения; - определения необходимости в новых знаниях организации; - идентификации процессов и видов деятельности, демонстрирующих выдающиеся результаты,			4		2								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
которые могут быть использованы в качестве модели для улучшения других процессов													
Результативность анализа процессов повышается посредством распространения и анализа результатов с заинтересованными сторонами			4										
Всесторонний анализ результатов деятельности организации осуществляют для идентификации потенциальных сильных сторон и их усиления в отношении лидерства организации, а также слабых сторон лидерства и деятельности организации, включая: - разработку и распространение политики; - менеджмент процессов; - менеджмент ресурсов; - улучшение, извлечение уроков и инновации			5		2								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
В целях анализа используется четкая основа, демонстрирующая взаимосвязи между лидерством, видами деятельности и их воздействием на результативность организации			5										
6.4. Оценка результативности деятельности	-	-	-		-				15,00		-	-	-
Оценку результатов деятельности организации осуществляют общим или специфичным образом			1		1								
Осуществляют ограниченную оценку результатов деятельности организации			2										
Высшее руководство поддерживает идентификацию и распространение лучших практик			2		3								
Осуществляют оценку и сравнение некоторой продукции основных конкурентов			2										
Осуществляют оценку результатов деятельности организации на предмет соответствия применимым целям			3										
Осуществляют оценку результатов деятельности организации с точки зрения потребностей и ожиданий потребителей			3		3								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Оценку результатов деятельности организации осуществляют посредством сравнения для определения согласованного бенчмаркинга			3										
При недостижении целей осуществляют расследование причин и соответствующий анализ развертывания политик, стратегии и целей организации, а также менеджмента ресурсов организации			4										
Результаты оценки полностью понятны, приоритетность устранения всех идентифицированных расхождений установлена на основе их воздействия на политику, стратегии и цели организации			4		4								
Оценку улучшения результатов деятельности организации осуществляют с точки зрения долгосрочной перспективы			4										
Оценку результатов деятельности организации осуществляют с точки зрения потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон			4										
Бенчмаркинг систематически используют в качестве инструмента для идентификации возможностей и улучшения, извлечения уроков и инноваций			5		2								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Организация часто получает запросы со стороны внешних организаций, выражающих желание стать партнерами по бенчмаркингу			5										
6.5. Внутренний аудит	-	-	-		-				15,00		-	-	-
Внутренние аудиты проводят в связи с возникшими проблемами, жалобами потребителей и т.д.			1		2								
Собранные данные, как правило, используют для разрешения проблем, связанных с продукцией и услугами			1										
Регулярно проводят внутренние аудиты в отношении ключевых процессов			2		3								
Собранные данные систематически используют для анализа менеджмента процессов			2										
Собранные данные начинают использовать в целях предупреждения возникновения проблем			2										
Внутренние аудиты проводят системно, компетентным персоналом, не участвующим в проверяемой деятельности, в соответствии с планом аудита			3		2								
Внутренние аудиты идентифицируют проблемы, несоответствия и риски, а также результативность мониторинга при устранении ранее идентифицированных			3										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
проблем, несоответствий и рисков													
Идентифицированные проблемы, несоответствия и риски всесторонне анализируются для выявления слабых сторон системы менеджмента			4										
Основное внимание при проведении внутренних аудитов уделяют идентификации лучших практик (которые могут быть использованы в других областях деятельности организации) и возможностей для улучшения			4		2								
Определен процесс для анализа проведенных отчетов по аудитам для идентификации тенденций, которые могут потребовать внедрения корректирующих действий или работы с областями для улучшения в рамках всей организации			5		2								
Организация привлекает другие заинтересованные стороны к проведению внутренних аудитов с целью идентификации дополнительных возможностей для улучшения			5										
6.6. Самооценка	-	-	-		-				10,00		-	-	-

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Самооценку не осуществляют			1		1								
Самооценка ограничена, осуществлена общим или специфичным образом			2		1								
Самооценку осуществляют систематически, ее результаты используют для определения зрелости организации и улучшения общих результатов ее деятельности			3		1								
Самооценку используют для определения сильных и слабых сторон организации, а также ее лучших практик как на уровне организации в целом, так и на уровне отдельных процессов			4		2								
Самооценка помогает организации в расстановке приоритетов, планировании и внедрении улучшений и/или инноваций			4										
Самооценка проводится на все уровнях			5		3								
Элементы системы менеджмента понимаются в полном объеме на основе взаимоотношений между элементами и их воздействием на миссию, видение, ценности и культуру организации			5										
Результаты самооценки доводят до сведения определенных работников организации и используют для распространения понимания деятельности			5										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
организации и ее будущего направления													
6.7. Анализ	-	-	-		-				15,00		-	-	-
Применяют специфичный подход к анализу			1		2								
Чаще всего анализ проводят в ответ на возникшие проблемы			1										
Анализ проводят с целью оценки результативности достижения политик, стратегии и целей, а также оценки результативности системы менеджмента организации			2		2								
Оценку соответствующих проектов и действий по улучшению осуществляют в ходе анализа для оценки результативности в сравнении с планами и целями организации			2										
Систематический анализ измеримых показателей результатов деятельности и соответствующих целей осуществляют регулярно через запланированные интервалы для определения тенденций, а также для оценки результативности достижения организацией выбранных политик, стратегии и целей			3		3								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
При идентификации отрицательных тенденций предпринимают корректирующие действия по их устранению			3										
Анализ обеспечивает принятие решений на основе свидетельств			3										
Информацию, являющуюся результатом измерения результативности, бенчмаркинга, анализа и оценки, внутренних аудитов и самооценок, подвергают всестороннему анализу для идентификации возможностей с целью улучшения, извлечения уроков и внедрения инноваций, а также для идентификации необходимости в актуализации политик, стратегии и целей организации			4		2								
Выходные данные анализа доводят до сведения заинтересованных сторон, что способствует сотрудничеству и извлечению уроков			4										
Систематический анализ используют для идентификации возможностей для улучшения, извлечения уроков и внедрения инноваций в отношении лидерства организации			5		1								
7. Улучшения	-	-	-		-			-	-	-		10	

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
7.1. Улучшения. Общие положения.	-	-	-	-	-				25,00		-	-	-
Деятельность, направленная на улучшение, осуществляются общим или специфичным образом			1		1								
Основные процессы улучшения, включая коррекции и корректирующие действия, доступны, основаны на жалобах заинтересованных сторон			2		1								
Деятельность, направленная на улучшение, извлечение уроков и инновации, может быть продемонстрирована в отношении большей части продукции и некоторых ключевых процессов			3		1								
Внедрены процессы для постоянного мониторинга внешних и внутренних факторов, которые могут иметь своим результатом улучшение, извлечение уроков и инновации, согласованные со стратегическими целями организации			4		1								
Улучшение, извлечение уроков и инновации внедрены в качестве обычных видов деятельности на всех уровнях организации и проявляются во взаимоотношениях с заинтересованными сторонами			5		1								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
7.2. Улучшение	-	-	-	-	-				30,00		-	-	-
Деятельность, направленная на улучшение, осуществляют общим или специфичным образом			1		2								
Предоставлены ресурсы, необходимые для улучшения			1										
Установлены цели для улучшения продукции или услуг и процессов			2		2								
Постоянно применяют структурированный подход			2										
Направленность процессов по улучшению согласована со стратегией и целями, высшее руководство вовлечено в деятельность по улучшению			3										
Разработаны схемы для наделения групп и отдельных лиц полномочиями для внедрения стратегически соответствующих улучшений			3		3								
Процессы постоянного улучшения включают соответствующие заинтересованные стороны			3										
Улучшения и инновации имеют своим результатом извлечение уроков и последующее улучшение			4		1								
Основная цель улучшения результатов деятельности - устойчивая способность извлекать уроки, вносить изменения и достигать долгосрочного успеха			5		1								
7.3. Извлечение уроков	-	-	-	-	-				20,00		-	-	-

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Некоторые уроки извлекают в результате поступления жалоб			1		2								
Извлечение уроков происходит на индивидуальной основе, без обмена знаниями			1										
Извлечение уроков является результатом систематического анализа проблем и другой актуальной информации			2		2								
Разработаны процессы для обмена информацией и знаниями, осуществляемые в качестве реагирования			2										
Высшее руководство поддерживает инициативы по извлечению уроков и подает личный пример			3		4								
Запланированы виды деятельности, события и форумы для обмена информацией			3										
Внедрены процессы для определения пробелов в знаниях и предоставления необходимых ресурсов для извлечения уроков			3										
Разработаны системы поощрения положительных результатов от внесенных предложений и извлеченных уроков			3										
Извлечение уроков учтено в стратегии и политиках			4		3								
Извлечение уроков признано ключевым фактором			4										

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Систему связей, взаимодействие и интерактивность поддерживает высшим руководством в целях обмена знаниями			4										
В способность организации извлекать уроки интегрированы личная компетентность и общая компетентность организации			5		4								
Извлечение уроков является основополагающим фактором для процессов улучшения и внедрения инноваций			5										
Культура организации позволяет брать на себя риски и извлекать уроки из допущенных ошибок			5										
В целях извлечения уроков установлены внешние связи			5										
7.4. Инновации	-	-	-	-					25,00		-	-	-
Внедрение инноваций ограничено			1		2								
Новая продукция и услуги внедрены без планирования процесса инноваций			1										
Деятельность по внедрению инноваций основана на данных в отношении потребностей и ожиданий заинтересованных сторон			2		1								
Процессы внедрения инноваций в новую продукцию и услуги идентифицируют изменения во внешних и внутренних			3		3								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
факторах с целью планирования инноваций													
Учитывают риски, связанные с запланированными инновациями			3										
Организация поддерживает инициативы по внедрению инноваций посредством предоставления необходимых ресурсов			3										
Приоритетность инноваций установлена посредством адекватного рассмотрения их срочности, доступности ресурсов и стратегии организации			4										
Внешние поставщики и партнеры вовлечены в процессы внедрения инноваций			4		4								
Результативность и эффективность процессов внедрения инноваций подвергаются регулярной оценке как часть процесса извлечения уроков			4		4								
Инновации используют для улучшения функционирования организации			4		4								
Деятельность по внедрению инноваций учитывает возможные изменения в дальнейшем в среде организации			5		3								

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0 в соответствии с табл. 4)	Реквизиты документов СМК, подтверждающие выполнение критерия (указывается наименование и пункт документа)	Уровень зрелости (в соответствии с табл.3)	Количество критериев со значением 1 в каждом уровне зрелости	Общее количество критериев в каждом уровне зрелости	Доля соответствующих критериев в уровне зрелости (отношение значения столбца Е к значению столбца F)	Вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней	Оценка подраздела	Вес подраздела, % (в зависимости от количества подразделов в разделе (в соответствии с табл.2))	Взвешенная оценка подраздела (произведение оценки подраздела и веса подраздела)	Оценка раздела (сумма взвешенных оценок подразделов)	Вес раздела, % (в соответствии с табл. 2)	Взвешенная оценка раздела (произведение оценки раздела и веса раздела)
Планы превентивных мер разработаны для того, чтобы избежать или свести к минимуму идентифицированные риски, связанные с деятельностью по внедрению инноваций			5										
Инновации применимы ко всем уровням организации посредством изменений технологий, процессов, организации, системы менеджмента и бизнес-модели организации			5										
Индекс зрелости СМК (сумма взвешенных оценок всех разделов)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Анкету заполнил:

Должность

(подпись)

ФИО

Приложение Б

(обязательное)

Форма Заявления на проведение оценки зрелости системы менеджмента качестваРуководителю органа по
сертификации СМК_____
наименование органа по сертификации СМК_____
Фамилия, Имя, Отчество**ЗАЯВЛЕНИЕ
на проведение оценки зрелости системы менеджмента качества**_____
наименование организации_____
адрес местонахожденияв рамках работ по сертификации системы менеджмента качества по
требованиям_____
наименование стандарта

просит провести оценку зрелости системы менеджмента качества
организации
в соответствии с ОГН0.RU.XXXX «Система добровольной сертификации
ИТЕРГАЗСЕРТ. Оценка зрелости системы менеджмента качества».

С требованиями в части оценки зрелости системы менеджмента качества
организация ознакомлена и обязуется их выполнять.

Оплату всех расходов по оценке зрелости системы менеджмента качества
гарантируем.

Приложение: Анкета определения индекса зрелости СМК.

Руководитель

подпись_____
инициалы, фамилия

Главный бухгалтер

подпись_____
инициалы, фамилия

М.П.

Дата

Приложение В

(обязательное)

**Форма отчета о результатах оценки зрелости системы менеджмента
качества**

Орган по сертификации _____

Организация - заявитель на
сертификацию СМК _____

Заявка на сертификацию СМК № _____ от _____ (дата)

Состав экспертной группы:

Руководитель экспертной группы _____

Эксперты по сертификации _____

Технические эксперты _____

Кандидаты в эксперты _____

	Значение индекса зрелости СМК, ИсМК	Наименование уровня
Расчет, выполненный организацией		
Расчет, выполненный экспертной группой		

Руководитель
экспертной группы

подпись

инициалы, фамилия

дата

Руководитель
органа по сертификации

подпись

инициалы, фамилия

дата

Приложение Г
(справочное)
Пример расчета индекса зрелости СМК

Г.1 Рассчитаем оценку подраздела 1.1 (Соответствующие заинтересованные стороны).

Допустим, соответствие критериям подраздела составлено соответственно Таблице Г.1

Таблица Г.1 – Пример заполнения

Раздел/подраздел/критерий	Соответствие критерию (значение 1 или 0)	Уровень зрелости
Критерий 1	1	1
Критерий 2	1	2
Критерий 3	1	2
Критерий 4	1	3
Критерий 5	1	3
Критерий 6	0	3
Критерий 7	0	3
Критерий 8	0	4
Критерий 9	1	4
Критерий 10	0	5
Критерий 11	0	5

Г.1.1. Рассчитаем «Количество критериев со значением 1 на каждом уровне зрелости» для каждого уровня, «Общее количество критериев в каждом уровне зрелости» и «Долю заполненных критериев в данном уровне зрелости» (Доля_{кр}):

– уровень 1: всего 1 критерий соответствует уровню 1, из них 1 критерий имеет значение 1 в «Соответствие критерию» столбце. Доля_{кр.1} = 1/1=1;

– уровень 2: всего 2 критерия соответствует уровню 2, из них 2 критерия имеют значение 1 в «Соответствие критерию» столбце. Доля_{кр.2} = 2/2=1;

– уровень 3: всего 4 критерия соответствует уровню 3, из них 2 критерия имеют значение 1 в «Соответствие критерию» столбце. Доля_{кр.3} = 2/4=0,5;

– уровень 4: всего 2 критерия соответствует уровню 4, из них 1 критерий имеет значение 1 в «Соответствие критерию» столбце. Доля_{кр.4} = 1/2=0,5;

– уровень 5: всего 2 критерия соответствует уровню 5, из них 0 критериев имеет значение 1 в «Соответствие критерию» столбце. Доля_{кр.5} = 0/2=0.

Г.1.2. Рассчитаем вес уровня с учетом заполненности предыдущих уровней:

- уровень 1: согласно Г.1.1 данного приложения, вес уровня 1 равен $Доля_{кр.1} = 1$;
- уровень 2: вес уровня 1 = 1, согласно Г.1.1, вес уровня 2 = $Доля_{кр.2} = 1$;
- уровень 3: вес уровня 2 = 1, согласно Г.1.1, вес уровня 3 = $Доля_{кр.3} = 0,5$;
- уровень 4: вес уровня 3 = 0,5, согласно Г.1.1, вес уровня 4 = 0.
- уровень 5: вес уровня 4 = 0, согласно Г.1.1, вес уровня 5 = 0.

Г.1.3. Рассчитаем оценку подраздела 1.1: $1+1+0,5+0+0=2,5$

Г.2. Рассчитаем оценку раздела по оценкам подразделов на примере раздела 1 (Среда организации):

Допустим, распределение оценок подразделов посчитано соответственно Таблице Г.2.

Таблица Г.2 – Распределение оценок подразделов

Раздел/подраздел/критерий	Оценка подраздела	Вес подраздела, %
1.1 Соответствующие заинтересованные стороны	2,50	50
1.2 Внутренние и внешние факторы	3,67	50

Г.2.2. Сначала рассчитаем взвешенную оценку каждого подраздела:

- взвешенная оценка подраздела 1.1 = $2,50 * 50\% = 1,25$;
- взвешенная оценка подраздела 1.2 = $3,67 * 50\% = 1,83$.

Г.2.3. Оценка раздела считается как сумма взвешенных оценок подразделов:

оценка раздела = $1,25 + 1,83 = 3,08$.

Г.3. Рассчитаем индекс зрелости СМК по оценкам разделов.

Предположим, что по остальным разделам мы получили следующие значения, приведенные в Таблице Г.3

Таблица Г.3 – Оценка разделов

Раздел	Оценка раздела	Вес раздела, %
1 Среда организации	3,08	15
2 Отличительные особенности организации	3,75	5
3 Лидерство	3,33	15
4 Менеджмент процессов	3,40	20
5 Менеджмент ресурсов	4,23	20
6 Анализ и оценка результатов деятельности организации	3,53	15
7 Улучшения	2,78	10

Г.3.1. Сначала рассчитаем взвешенную оценку каждого раздела:

- взвешенная оценка раздела 1 = $3,08 \cdot 15\% = 0,46$;
- взвешенная оценка раздела 2 = $3,75 \cdot 5\% = 0,19$;
- взвешенная оценка раздела 3 = $3,33 \cdot 15\% = 0,50$;
- взвешенная оценка раздела 4 = $3,40 \cdot 20\% = 0,68$;
- взвешенная оценка раздела 5 = $4,23 \cdot 20\% = 0,85$;
- взвешенная оценка раздела 6 = $3,53 \cdot 15\% = 0,53$;
- взвешенная оценка раздела 7 = $2,78 \cdot 10\% = 0,28$.

Г.3.2. Индекс зрелости СМК находится как сумма взвешенных оценок разделов:

$$\text{Индекс зрелости СМК} = 0,46 + 0,19 + 0,50 + 0,68 + 0,85 + 0,53 + 0,28 = 3,49$$

Библиография

- [1] Межгосударственный стандарт Системы менеджмента качества.
ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Основные положения и словарь
- [2] Межгосударственный стандарт Менеджмент качества. Качество
ГОСТ Р ИСО 9004-2019 организации. Руководство по
достижению устойчивого успеха
организации

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР