# ПВ 070-0003-2016. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ В ФБУ «М-Стандарт» КОНСУЛЬТАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИХ УСЛУГ

Документ «Общие правила оказания в ФБУ «М-Стандарт» консультационно-методических услуг ПВ 070-0003-2016» утвержден Генеральным директором ФБУ «М-Стандарт» 06.06.2016

Настоящие правила не могут быть полностью или частично воспроизведены, тиражированы и распространены без разрешения ФБУ «М-Стандарт».

1. Введение

Настоящие Общие правила оказания в ФБУ «М-Стандарт» консультационно-методических услуг ПВ 070-0003-2016 (далее также «Правила консалтинга») разработаны в развитие р. 8 ГОСТ Р ИСО 9001 в целях установления общих положений для процесса оказания консультационно-методических услуг заказчикам в ФБУ «М-Стандарт».

2. Нормативные ссылки

Настоящие Правила разработаны на основании и с учетом положений следующих нормативных документов и документов по стандартизации:

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования,

ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы;

а также имеет ссылки на внутренние нормативные документы ФБУ «М-Стандарт»:

ПП 070-001-2014 Положение об обеспечении соблюдения принципов беспристрастности, конфиденциальности и раскрытия информации, полученной от третьих лиц, при проведении работ по оценке соответствия в ФБУ «М-Стандарт»

СТО 070-005-2014 Управление персоналом,

СТО 070-002-2015 Удовлетворенность заказчиков. Управление претензиями,

СТО 070-006-2014 Управление документами, записями и данными.

При пользовании настоящим документом целесообразно проверить действие ссылочных документов в информационных системах общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или издаваемым информационным указателям; информационных системах органов государственного управления РФ. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим документом следует руководствоваться заменяющим (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 настоящих Правилах консалтинга применены термины с соответст­вующими определениями:

3.1.1 оценка соответствия: Доказательство того, что заданные требования к продукции, процессу, системе, лицу или органу выполнены [ГОСТ ISO/IEC 17000 п. 2.1].

Примечания

1 Оценка соответствия включает в себя такие виды деятельности, определяемые в настоящем стандарте, как испытание, контроль и сертификация, а также аккредитация органов по оценке соответствия.

2 Выражение «объект оценки соответствия» или «объект» используется в настоящем стандарте для обозначения конкретного материала, продукции, установки, процесса, системы, лица или органа, к которым применима оценка соответствия. Термин "продукция" включает в свое определение также понятие «услуга» (см. примечание 1 к 3.3).

3.1.2 заданное требование: Заявленная потребность или ожидание [ГОСТ ISO/IEC 17000 п. 3.1].

Примечание - Заданные требования могут быть установлены нормативными документами, такими как регламенты, стандарты и технические условия. Требования, заданные заявителем, рассматриваются, как заявленные требования.

3.1.3 консультационно-методические услуги (консалтинг): Деятельность по консультированию юридических, физических лиц и индивидуальных предпринимателей по кругу вопросов, связанных с техническим регулированием, обеспечением единства измерений (метрологией), стандартизацией, системами менеджмента и иных вопросов в сфере компетенции ФБУ «М-Стандарт», в т.ч. с применением различных исследований для целей консультирования, реализуемое также в форме проведения семинаров, лекций, «круглых столов», конференций и пр. для широкого круга слушателей (открытое мероприятие консалтинга)

Примечание – настоящее определение относится к деятельности по консалтингу в ФБУ «М-Стандарт».

3.1.4 консультант: Лицо, оказывающее услуги по консалтингу.

3.2 В настоящих Правилах консалтинга применены следующие сокращения:

отдел 3100 – отдел метрологического обеспечения, стандартизации и экспертных работ;

ЭТО – эксплуатационно-транспортный отдел;

ПС ЭДО 1С – программное средство электронного документооборота программного комплекса 1С.

4. Общие положения

4.1 Деятельность по оказанию ФБУ «М-Стандарт» консультационно-методических услуг является процессом, формами реализации которого являются:

- разработка проектов документов в области компетентности ФБУ «М-Стандарт»;

- проведение анализа состояния дел для определенного заказчиком объекта и представление результатов анализа, в т.ч. с выдачей рекомендаций по улучшению при необходимости;

- выдача разъяснений в форме документированной и недокументированной информации по вопросам разработки, оценки, применения заданных требований, а также иным техническим вопросам в области компетентности ФБУ «М-Стандарт»;

- организация и проведение силами ФБУ «М-Стандарт» открытых семинаров, лекций, конференций, «круглых столов» и иных информационных мероприятий по запросам подразделений ФБУ «М-Стандарт» или сторонних организаций.

При оказании консультационно-методических услуг должны быть соблюдены принципы беспристрастности, положения о конфиденциальности информации при проведении оценки соответствия согласно ПП 070-001, в т.ч. специалист (специалисты), оказывающие консультационно-методические услуги, не должны участвовать в работах по оценке соответствия объектов, в отношении которых их оказывали (за исключением выдачи разъяснений в форме писем).

Объект консалтинга определяется исходя из запроса заказчика, поданного в устной или письменной форме (в форме информации в электронном виде или письменного запроса) руководителю подразделения - исполнителя работ или запроса заказчика, принятого в виде входящей корреспонденции.

Преимущественными направлениями оказания услуг по консалтингу являются сферы: обеспечение единства измерений, стандартизация.

Подразделениями, на базе которых функционируют органы по сертификации, не предлагаются и не проводятся работы по консалтингу в сфере разработки и внедрения систем менеджмента, разработки продукции и услуг в рамках заявляемой для подтверждения соответствия области (сферы деятельности, продукции, услуги и пр.).

Обобщенный порядок проведения работ по консалтингу отражен в схемах:

- согласно приложению А (схема проведения работ по консалтингу по индивидуальному запросу);

- согласно приложению Б (схема проведения открытых мероприятий по по консалтингу по запросам сторонних организаций);

- согласно приложению В (схема проведения открытых мероприятий по по консалтингу по инициативе подразделений ФБУ «М-Стандарт»).

4.2 Основным аспектом качества консалтинговых услуг является профессионализм консультантов. Консалтинг должны проводить специалисты, компетентные в сфере консультирования.

Консультанты, проводящие работы по консалтингу для конкретного объекта определяются (назначаются) руководителем проводящего работы подразделения (при необходимости привлекаются сотрудники других подразделений по согласованию с руководителями подразделений). Руководителем подразделения может быть определен сотрудник, ответственный за организацию работ по консалтингу для конкретного объекта (ответственный исполнитель).

В общем случае для проведения работ по консалтингу привлекаются специалисты, имеющие среднее или высшее профессиональное образование в области, соответствующей объекту консалтинга (специальности, предусматривающие изучение дисциплин по научным основам, созданию, исследованию свойств и характеристик объектов); при несоответствии профиля основного высшего профессионального или среднего профессионального специалисты должны иметь дополнительное профессиональное образование или повышение квалификации по соответствующему профилю.

Подбор, подготовка персонала соответствующей компетентности осуществляется в соответствии с СТО 070-005.

4.3 Консультационно-методические услуги ФБУ «М-Стандарт» оказываются на возмездной основе, за исключением разъяснений в форме ответов на официальные письменные запросы юридических, физических лиц и индивидуальных предпринимателей, государственных и муниципальных органов, которые обрабатываются в соответствии с положениями СТО 070-006.

Стоимость услуг по консалтингу определяется:

- на договорной основе исходя из трудозатрат и фиксируется в договоре на оказание услуг, который заключается в соответствии с СТО 070-009;

- на основании позиций прейскуранта на работы (услуги) ФБУ «М-Стандарт», стоимость конкретных видов работ по консалтингу отражается в прейскуранте на работы (услуги) ФБУ «М-Стандарт», для таких работ договоры могут не заключаться, работы проводятся на основании оплаты счета согласно позиции (позициям) прейскуранта.

4.4 Учет работ

4.4.1 Учет работ по консалтингу осуществляется в виде создания и учета договоров и счетов на оплату работ.

Учет работ по консалтингу в виде разъяснений (ответов на запросы) ведется в форме учета исходящей корреспонденции согласно СТО 070-006.

4.4.2 При необходимости по результатам проведения открытых мероприятий по консалтингу для слушателей оформляются документы об участии (сертификаты или удостоверения об участии) с указанием:

- полного и сокращенного наименования ФБУ «М-Стандарт»;

- вида мероприятия;

- срока проведения;

- фамилии имени, отчества слушателя,

- темы мероприятия согласно договору, счету или программе;

- регистрационного номера документа;

Документы об участии оформляются на защищенных бланках ФБУ «М-Стандарт» подписывает генеральный директор ФБУ «М-Стандарт», проставляется печать ФБУ «М-Стандарт».

Защищенные бланки получает начальник отдела 3100 или заинтересованного в работах подразделения у ответственного сотрудника ЭТО с учетом количества и номеров бланков накладной на передачу 1С.

Документы об участии регистрируются в реестре, который ведется в рамках электронного ресурса, размещенного в ПС 1С ЭДО (Семинары, конференции), содержащем сведения о теме и сроках мероприятия, наименовании документа, фамилии имени отчестве слушателя, регистрационном номере документа, номере защищенного бланка.

Испорченные бланки (информация об утерянных бланках) сдаются ответственному сотруднику ЭТО для списания согласно РК 070-0001 с подписанным руководителем получившего подразделения отчетом, содержащим номер бланка, причину порчи или сведения об утрате, дату формирования отчета.

4.4.3 Формирование архива документации по консалтингу (при необходимости по решению руководителя подразделения) осуществляется проводящими работы подразделениями в соответствии с требованиями СТО 070-006. Формами учета могут быть журналы регистрации и проведения работ, подшивки документов работ или иные формы записей, ведущиеся в соответствии с СТО 070-006 и сохраняющие сведения о конкретной работе.