



ПРИКАЗ № 8/СМК

г. Ростов-на-Дону

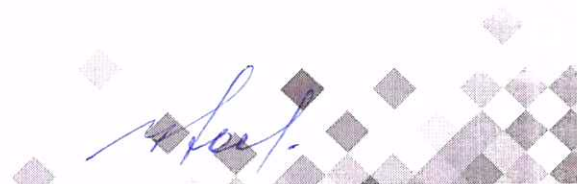
«06» февраля 2023 г.

В целях поддержания системы менеджмента качества АНО МФК «РРАПП» в актуальном состоянии, отвечающем требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, приказываю:

1. Утвердить и ввести в действие с 06.02.2023 г. политику Автономной некоммерческой организации – микрофинансовой компании «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» в области качества (прилагается).
2. Утвердить цели Автономной некоммерческой организации микрофинансовой компании «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» в области качества на 2023 год (прилагаются).
3. Признать утратившей силу политику Автономной некоммерческой организации – микрофинансовой компании «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» в области качества, утвержденную приказом директора АНО МФК «РРАПП» от 15.02.2022 г №8/СМК.
4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на Краснокутскую Е.С.

Директор

Куринова Я.Н.



УТВЕРЖДЕНА

приказом Директора АНО МФК «РРАПП»
от «06» февраля 2023 г. №8/СМК

Политика

**Автономной некоммерческой организации – микрофинансовой компании
«Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства»
в области качества**

Автономная некоммерческая организация – микрофинансовая компания «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» (АНО МФК «РРАПП») оказывает комплекс услуг сервисов и мер поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства Ростовской области, физическим лицам, заинтересованным в начале осуществления предпринимательской деятельности, а также физическим лицам, применяющим специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход».

СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА -
содействие малому и среднему предпринимательству Ростовской области в развитии бизнеса.

*Следуя выбранному курсу, руководство организации
намерено добиваться:*

- эффективного использования ресурсов;
- постоянного улучшения качества услуг;
- строгого соблюдения обязательств перед контрагентами;
- постоянного укрепления взаимовыгодного сотрудничества с партнерами.

*Для обеспечения выполнения поставленных задач
руководство организации намерено:*

- постоянно анализировать, совершенствовать и развивать систему менеджмента качества;
- поддерживать и поощрять инициативу и деловые качества персонала;
- оказывать услуги, соответствующие запросам и ожиданиям потребителей;
- совершенствовать потребительские свойства предоставляемых услуг;
- добиваться и обеспечивать понимание у персонала приоритетности требований потребителей, необходимости своевременного и качественного их выполнения;
- расширять номенклатуру услуг в соответствии с текущими и перспективными потребностями предпринимательской среды региона;
- вырабатывать чувство ответственности у персонала за результаты своего труда и за организацию в целом;
- доводить положения настоящей Политики до каждого сотрудника Организации и обеспечивать соответствие системы менеджмента качества требованиям международного стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и непрерывно совершенствовать ее результативность.

Подтверждением заявленной Политики и стоящих перед коллективом задач является стремление руководства поддерживать и совершенствовать систему менеджмента качества организации в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Руководство АНО МФК «РРАПП», провозглашая свою Политику, исходит из уверенности, что коллектив Организации ее принимает и приложит все усилия для ее выполнения.

Утверждаю
 Директор автономной некоммерческой организации -
 микрофинансовой компании "Ростовское региональное агентство
 поддержки предпринимательства"
 _____ /Я.И. Куринова
 "06" февраля 2023 года

на 2023 г.

№	Цели в области качества			План мероприятий по достижению целей в области качества			
	Наименование Цели в области качества	комментарии	Качественный показатель достижения Цели	Мероприятия по достижению целей в области качества	Структурные подразделения, ответственные за достижение целей	Ресурсы	Дата завершения мероприятия
1	Обеспечение достижения показателей, установленных в рамках национального проекта "Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы"	Принятие управленческих решений, направленных на достижение показателей, установленных в рамках национального проекта "Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы"	Показатели, установленные национальным проектом "Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы"	Оценка фактического соблюдения показателей, установленных национальным проектом "Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы"	Руководители структурных подразделений	Человеческие ресурсы, среда для функционирования процессов, знания организации, инфраструктура	30.12.2023
2	Достижение высокого уровня удовлетворенности клиентов	1. Повышение уровня профессиональных знаний сотрудников / обучение. 2. Регулярный мониторинг информации об удовлетворенности клиентов результатами услуг, оказанных Агентством.	1. Обеспечение работы необходимого количества сотрудников, отвечающее потребностям оперативного приема и обслуживания клиентов (в том числе, на площадках центра "Мой бизнес") 2. Отсутствие жалоб клиентов.	1. Проведение обучения сотрудников / организация повышения уровня профессиональных знаний сотрудников. 2. Осуществление контроля реализации корректирующих мероприятий по результатам выявления факторов неудовлетворенности клиентов.	Центр инжиниринга, Отдел кластерного развития, Управление проектов, Управление микрофинансовой деятельности (в том числе, предоставляемые на платформе центра "Мой бизнес")	Человеческие ресурсы, среда для функционирования процессов, знания организации	30.12.2023
3	Поддержание Системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.	Внедрение новых методов управления процессами (при необходимости)	Отсутствие выявленных несоответствий по результатам внутреннего аудита	В соответствии с внутренними локальными документами или отдельными распоряжениями уполномоченных лиц Агентства, в том числе утвердить программу внутренних аудитов СМК, предоставления услуг. 3. Внедрение современных цифровых технологий в деятельности центра «Мой бизнес», координация работы подразделений центра «Мой бизнес» по вопросам цифровизации услуг, сервисов и мер поддержки и автоматизации бизнес-процессов.	Юридический отдел	Человеческие ресурсы, инфраструктура (информационные и коммуникационные технологии) среда для функционирования процессов	30.12.2023