**Сбор коммерческих предложений на оказание комплексной услуги**

**субъектам малого и среднего предпринимательства Волгоградской области по разработке и внедрению системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001 (проведение образовательных практикумов, консультационные услуги и разработка документации)**

* **Организатор** ‒ структурное подразделение ГАУ ВО «Мой бизнес» ‒ отдел Центр поддержки предпринимательства Волгоградской области.
* **Срок оказания комплексной услуги** – с момента подписания договора по 15.10.2023 г. Фактические сроки проведения определяются в момент заключения договора.
* **Тема комплексной услуги – разработка и внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015.**

Данная комплексная услуга направлена на изучение требований международного стандарта ISO 9001:2015, ознакомление с методами их реализации и обеспечение функционирования процессов систем менеджмента в соответствии с применимыми требованиями на основе риск-ориентированного и процессного подходов. Применение системы менеджмента качества способствует повышению конкурентоспособности и увеличению удовлетворенности потребителей.

**Под комплексной услугой в рамках данного технического задания понимается предоставление двух и более услуг.**

Комплексная услуга субъектам малого и среднего предпринимательства Волгоградской области оказывается по результатам проведения **предварительной оценки (прескоринга)** количественных и качественных показателей деятельности субъекта малого и среднего предпринимательства.

* Предварительную оценку (прескоринг) выполняет Заказчик (структурное подразделение ГАУ ВО «Мой бизнес» ‒ отдел Центр поддержки предпринимательства Волгоградской области).
* Необходимые данные для прескоринга Исполнитель получает от потенциальных участников комплексной услуги – субъектов МСП и предоставляет Заказчику с целью определения возможности ее оказания.

|  |  |
| --- | --- |
| **Характеристика услуг** | **Содержание работ** |
| **I МОДУЛЬ****Обучающие мероприятия в виде образовательного практикума «Требования международного стандарта ISO 9001:2015 и методы их реализации»** |
| * количество мероприятий: не менее 2-х;
* продолжительность каждого мероприятия – не менее 4 ч.;
* общее количество участников: не менее 30 СМСП, осуществляющих свою деятельность на территории Волгоградской области.
* период проведения: апрель – октябрь 2023г.

***Предварительное содержание мероприятий:**** Введение в ISO 9001:2015: история и этапы развития стандарта, основные цели и область применения, принципы менеджмента качества.
* Структура стандарта. Термины и определения.
* Общие положения стандарта ISO 9001:2015.
* Контекст организации (организационная среда). Процессный подход.
* Лидерство. Обязательства высшего руководства.
* Планирование системы менеджмента. Требования к высшему руководству.
* Управление ресурсами. Управление документированной информацией.
* Операционная деятельность. Основные требования.
* Оценка результатов деятельности. Улучшение.
* Внутренний аудит. Коррекция и корректирующие действия.
 | * разработка программы мероприятия, презентационных/методических материалов;
* обеспечение участия (в т.ч. возможные расходы на вознаграждение/приглашение) квалифицированных спикеров и согласование кандидатуры с Заказчиком;
* проведение информационной кампании: размещение не менее трех постов в соц.сетях и подготовка пресс-релиза;
* осуществление сбора и регистрации участников мероприятий;
* проведение мероприятия в соответствии с согласованной программой;
* предоставление Заказчику пост-релиза (0,5 страницы) не позднее следующего дня после проведения мероприятия;
* в случае проведения мероприятия в онлайн-формате осуществить выбор онлайн платформы, позволяющей одновременно участвовать не менее чем 30 участникам, а также фиксировать видеозапись мероприятия для дальнейшего использования в деятельности ГАУ ВО «Мой бизнес» в целях популяризации и развития предпринимательства и иных информационных целях. Онлайн платформа согласовывается с Заказчиком;
* предоставление Заказчику отчета о проведенных мероприятиях в соответствии с установленными требованиями.
 |
| **II МОДУЛЬ****Консультационные услуги по вопросам внедрения системы менеджмента качества** |
| * количество получателей: не менее 30 СМСП, осуществляющих свою деятельность на территории Волгоградской области.
* период оказания: апрель – октябрь 2023 г.

Формат оказания консультационной услуги может включать в себя: оффлайн-встречи и совещания, взаимодействие при помощи онлайн-платформ, переписка по электронной почте, телефонное общение и др.***Предварительные блоки для оказания консультационных услуг*** *(могут корректироваться):** Предназначение и область применения ISO 9001. Принципы менеджмента качества.
* Контекст организации (организационная среда).
* Процессный подход. Показатели и критерии результативности процессов.
* Лидерство. Политика в области качества.
* Управление рисками и возможностями.
* Цели в области качества.
* Управление ресурсами. Общие требования.
* Управление документированной информацией.
* Операционная деятельность. Основные требования.
* Оценка результатов деятельности. Улучшение.
* Внутренний аудит.
* Анализ со стороны руководства.
 | * оказание индивидуальной консультации Получателям услуги по вопросам внедрения и обеспечения функционирования системы менеджмента качества с учетом специфики деятельности предприятия;
* предоставление Заказчику отчета по консультационным услугам в соответствии с установленными требованиями.

***При поступлении запроса Исполнителю, вся информация, содержащаяся в запросе заявителей, (дата обращения, ФИО и ИНН субъекта МСП, контактный телефон, содержание вопроса) в электронном виде направляется в Центр поддержки предпринимательства на электронный адрес cpp34@volganet.ru для ознакомления и получения согласования. Сотрудник ЦПП согласовывает (не согласовывает) возможность оказания консультационной услуги, ответным сообщением в адрес Исполнителя.*** |
| **III МОДУЛЬ****Разработка пакета документов по ISO 9001:2015** |
| * количество получателей: не менее 10 СМСП, осуществляющих свою деятельность на территории Волгоградской области.
* период оказания: май – октябрь 2023 г.

***Направления для разработки проектов документации системы менеджмента качества*** *(могут корректироваться)****:**** схема взаимодействия процессов, показатели и критерии результативности процессов;
* цели в области качества;
* политика в области качества;
* документация, отражающая процедуру управления рисками и возможностями;
* документация, отражающая процедуру проведения внутреннего аудита;
* документация, отражающая процедуру проведения анализа со стороны руководства.
 | * разработка проектов документации системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001 с учетом специфики деятельности Получателей услуг;
* предоставление Заказчику отчета об оказании услуги в соответствии с установленными требованиями.
 |
| **Требования к Получателям комплексной услуги** |
| **Количественные характеристики Получателей** | **Качественные характеристики Получателей** |
| * не менее 30 субъектов малого и среднего предпринимательства, осуществляющих свою деятельность на территории Волгоградской области.
 | * Юридические лица, а также физические лица (внесенные в ЕГРЮЛ, ЕГРИП) и осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, отнесенные в соответствии с действующим законодательством к субъектам малого и среднего предпринимательства, зарегистрированные в установленном порядке не менее 12 месяцев на момент подачи заявления на предоставление услуги, и осуществляющие свою предпринимательскую деятельность на территории Волгоградской области, а так же внесённые в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства (https://rmsp.nalog.ru/index.html).
* Ответственность за идентификацию потенциальных получателей услуг на предмет их соответствия вышеуказанным требованиям несет Исполнитель
 |

**Требования к отчетной информации**

Отчетная информация состоит из:

1. титульного листа, на котором указано наименование услуги по договору, номер договора, полное и сокращенное наименование Исполнителя, а также все реквизиты, контактный телефон и электронная почта Исполнителя, сроки реализации услуг по настоящему договору;
2. описания услуги, включая цели, задачи, сроки реализации, характеристику целевой аудитории, количество Получателей, описание механизма оказания услуги, количественные и качественные показатели реализации;
3. ***отчета по результатам обучающих мероприятий, включающего:***
* список и резюме спикеров, бизнес-тренеров;
* используемые при проведении мероприятия информационные /методические/ презентационные материалы;
* медиа-отчет по форме Заказчика;
* фотоотчет с мероприятия;
* видеозапись каждого мероприятия на электронном носителе (и/или ссылку на сайт) в случае использования онлайн-формата;
* не менее 3-х отзывов от субъектов МСП об участии в мероприятии;
* заявки субъектов МСП на получение комплексной услуги;
* список субъектов МСП, осуществляющих свою деятельность на территории Волгоградской области - участников мероприятия;
1. ***отчета по результатам оказания консультационных услуг по вопросам внедрения системы менеджмента качества, включающего:***
* выписки из реестра МСП на дату получения услуги (<https://rmsp.nalog.ru/index.html>);
* копии полученных консультаций при оказании консультационных услуг в письменной форме, а также в электронном виде в формате Microsoft Word, отдельными файлами по каждой консультации;
* анкеты удовлетворенности;
* список субъектов МСП, осуществляющих свою деятельность на территории Волгоградской области, получивших консультационные услуги;
* опросные листы с отметкой о качестве оказанной услуги.
1. ***отчета по разработке документации системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001, включающего:***
* заявку на оказание услуги;
* список субъектов МСП, получивших услугу;
* комплекты разработанных проектов документации системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001 с учетом специфики деятельности Получателей услуг;
* опросные листы с отметкой о качестве оказанной услуги.

Отчетная информация предоставляется в письменной форме, в сброшюрованном виде (формат А4), а также в электронном виде в формате MS Word (для текстовых документов) и в формате MS Excel (для документов, содержащих большие массивы данных, таблицы), в формате презентаций.

**При предоставлении коммерческого предложения необходимо указать следующее:**

1. Наличие у Исполнителя сертифицированной системы менеджмента качества на соответствие требованиям международного стандарта ISO 9001:2015 с приложением подтверждающих документов.
2. Стоимость каждого направления в рамках оказания комплексной услуги в соответствии с техническим заданием:
* стоимость обучающих мероприятий (не менее 2-х мероприятий для не менее 30 субъектов МСП, осуществляющих свою деятельность на территории Волгоградской области) с указанием стоимости за 1 единицу услуги (мероприятие);
* стоимость консультационных услуг (не менее 30 консультаций для не менее 30 субъектов МСП, осуществляющих свою деятельность на территории Волгоградской области) с указанием стоимости за единицу услуги (консультации);
* стоимость услуги по разработке документации системы менеджмента качества в соответствии с ISO 9001 (не менее 10 субъектов МСП Волгоградской области) с указанием стоимости за 1 единицу услуги.
1. Квалификацию Исполнителя с приложением подтверждающих документов:
* наличие не менее 5 (пяти) экспертов, обладающих практическим опытом в вопросах менеджмента качества;
* наличие у экспертов профессиональной квалификации в вопросах систем менеджмента качества (ISO 9001) и аудита с приложением подтверждающих документов об образовании.
1. Опыт Исполнителя с приложением подтверждающих документов:
* опыт проведения информационно-образовательных мероприятий (конференций, форумов, круглых столов, семинаров и т.п.) по вопросам ведения и развития бизнеса в сфере малого и среднего предпринимательства;
* опыт оказания информационно-консультационных и образовательных услуг по вопросам функционирования систем менеджмента;
1. Обязательство об отсутствии нахождения в одной группе лиц с получателями услуг.

**Срок сбора коммерческих предложений: по 25 января 2023 года включительно (до 16.00).**

Коммерческие предложения направляются на электронный адрес: cpp34@volganet.ru. Дополнительные вопросы можно уточнить в Центре поддержки предпринимательства по телефону – 8(8442) 32-00-05.