

Утверждено  
приказом Председателя Правления  
АО «Астана Innovations»  
от «16» августа 2021 года  
№ 64-П

## **Руководство по качеству АО «Astana Innovations»**

г.Нур-Султан, 2021 год

## **1. Область применения**

### **1.1. Общие положения**

Настоящее руководство по качеству (далее – Руководство) АО «Астана Innovations» разработано в соответствии с требованиями Международного стандарта ISO 9001-2015 и стандарт СТ РК ISO 9001-2016 «Система менеджмента качества. Требования». Настоящее руководство описывает систему менеджмента качества АО «Астана Innovations» (далее – Общество) в целях планирования и управления деятельностью, влияющую на качество оказываемых Обществом услуг и используется для приведения СМК Общества в соответствие с требованиями стандарта СТ РК ISO 9001-2016 (далее – Стандарт).

### **1.2. Краткая информация об Обществе.**

Общество образовано в соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 30 июля 2016 года № 450 «Об утверждении перечня национальных институтов развития и иных юридических лиц, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия в уставном капитале), которые прямо либо косвенно принадлежат государству, уполномоченных на реализацию мер государственной поддержки индустриально-инновационной деятельности», Общество определено как юридическое лицо, уполномоченное на реализацию мер государственной поддержки индустриально-инновационной деятельности в области технологического развития. В целях развития Умного города Общество выступает оператором и координатором реализации Концепции проекта «Smart Astana», утвержденной постановлением акимата столицы от 1 августа 2017 года № 180-1579.

1. Структура настоящего Руководства полностью соответствует содержанию стандарта, разделам и нумерации пунктов Стандарта, содержит полное описание СМК Общества и является основным документом в СМК Общества.

2. Требования Стандарта применимы к видам деятельности Общества, охватывающим область применения СМК и цели в области качества Общества.

3. Общая ответственность по контролю за разработкой и внесением изменений и дополнений в Руководство возложена на представителя руководства по качеству Общества.

4. Настоящее Руководство может быть использовано в качестве справочного материала для потенциальных заказчиков и потребителей.



5. Периодичность проверки Руководства один раз в три года, порядок проведения проверки (актуализации), либо внесения изменений и дополнений определяется внутренними документами Общества.

6. В случае, если между нормами законодательства Республики Казахстан и Стандартом имеются противоречия, преимущественными являются нормы законодательства Республики Казахстан.

## **2. Система менеджмента качества**

### **4.1. Понимание организации и ее среды**

Согласно Постановлению Акимата г. Нур-Султан от 3 октября 2012 года № 180-1479 «О концепции проекта «Smart Astana», Общество определено координатором по реализации данной Концепции.

В соответствии с п.7 Постановления Правительства от 30 июля 2016 года №450 «Об утверждении перечня национальных институтов развития и иных юридических лиц, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия в уставном капитале) которых прямо либо косвенно принадлежат государству, уполномоченных на реализацию мер государственной поддержки индустриально-инновационной деятельности», Общество является юридическим лицом, уполномоченным на реализацию мер государственной поддержки индустриально-инновационной деятельности в области технологического развития. Общество определено как юридическое лицо, уполномоченное на реализацию мер государственной поддержки индустриально-инновационной деятельности в области технологического развития.

### **4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон**

К заинтересованным сторонам относятся акимат и жители г.Нур-Султан, разработчики инвестиционных проектов, стартапы.

Общество осуществляет мониторинг и анализ информации об этих заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях.

### **4.3 Область применения системы менеджмента качества**

При определении области применения принят во внимание Устав, Стратегия, организационная структура Общества. В случае внесения изменений и(или) дополнений в указанные внутренние документы Общества, при наличии не соответствий с Руководством, настоящее Руководство подлежит актуализации.

Областью применения СМК Общества является:



- 1) развитие цифровых инноваций и технологий в городе Нур-Султан;
- 2) повышение эффективности цифровой экосистемы столицы;
- 3) стимулирование цифрового развития столицы.

#### **4.4. Система менеджмента качества Общества и ее процессы**

4.4.1. Общество разработало, внедрило, поддерживает и постоянно улучшает систему менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями СТ РК ISO 9001-2016 «Система менеджмента качества. Требования».

4.4.2. Общество определило процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение в рамках деятельности руководства Общества и структурных подразделений, в соответствии с утвержденной Номенклатурой дел Общества, утвержденной приказом Председателя Правления Общества.

В процессах определены: входы и выходы процессов, последовательность и взаимодействие процессов, критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности), ресурсы, необходимые для таких процессов, необходимые для обеспечения результативного функционирования процессов и управления ими, а также распределены обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов.

Периодичность проверки Карт Процессов структурных подразделений Общества один раз в три года, порядок проведения проверки (актуализации), либо внесения изменений и дополнений определяются внутренними документами Общества.

### **5. Лидерство**

#### **5.1 Лидерство и приверженность**

5.1.1. Высшее руководство Общества демонстрирует свое лидерство и приверженность в отношении системы менеджмента качества посредством:

- 1) принятия ответственности за результативность системы менеджмента качества;
- 2) обеспечения разработки политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями среды Общества и ее стратегическим направлением;
- 3) обеспечения интеграции требований системы менеджмента качества в бизнес-процессы Общества;
- 4) содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления;
- 5) обеспечения доступности ресурсов, необходимых для системы менеджмента качества;



6) распространения в Обществе понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества;

7) обеспечения достижения системой менеджмента качества намеченных результатов;

8) вовлечения, руководства и оказания поддержки участия работников в обеспечении результативности системы менеджмента качества;

9) поддержки улучшения;

10) поддержки других руководителей Общества в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности.

5.1.2. Высшее руководство Общества выражает свою готовность быть доступными, открытыми и предоставлять достоверную информацию для всех заинтересованных лиц посредством информационных ресурсов, официального сайта и социальных сетей Общества.

## **5.2 Политика**

5.2.1. Высшее руководство Общества разработало, утвердило, реализует и поддерживает в актуальном состоянии Политику в области качества, которая:

1) соответствует намерениям и среде Общества, а также поддерживает ее стратегическое направление;

2) создает основу для установления целей в области качества;

3) включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;

4) включает в себя обязательство постоянно улучшать систему менеджмента качества.

5.2.2. Политика в области качества Общества:

1) доступна и применяется как документированная информация;

2) доведена до сведения работников, посредством рассылки на корпоративную почту работников, а также размещения в общедоступной сетевой папке;

3) доступна для соответствующих заинтересованных сторон, посредством размещения на сайте Общества.

## **5.3. Функции, ответственность и полномочия в Обществе**

Высшее руководство Общества обеспечивает определение, доведение до работников и понимание в Обществе обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций. Функции, ответственность и полномочия работников Общества установлены в Положении о Правлении Общества, положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях и иных внутренних документах Общества.



## 6. Планирование

### 6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

6.1.1. Общество планирует свою деятельность. В рамках планирования Обществом разрабатывается и утверждается бюджет на соответствующий финансовый год, план закупок, план по реализации Стратегии Общества, планы работы структурных подразделений.

Управление рисками в Обществе осуществляется в соответствии со стандартом «СТ РК ИСО 31000-2010. Менеджмент риска», согласно Политики управления рисками Общества, утвержденной решением Совета директоров Общества от 19.12.2018 г. № 9, документированных процедур управления рисками (08-05 – внутренние документы Общества по рискам (карта риска, план мероприятий по минимизации рисков, регистр рисков).

### 6.2. Цели в области качества АО «Астана Innovations»

6.2.1. Высшее руководство Общества устанавливает цели в области качества для соответствующих функций, уровней, а также процессов.

Решением Совета директоров Общества (протокол от 20 июля 2020 года №5) утверждена Стратегия развития Общества на 2020-2029 годы, в которой определены целевые показатели ключевых показателей деятельности (далее – КПД).

Планируемые КПД подразумевают достаточный уровень финансирования со стороны акимата города Нур-Султан на планируемые мероприятия. При отсутствии финансирования, реализуются мероприятия, предусмотренные договором(ами) на оказание услуг по реализации мер государственной поддержки инновационной деятельности в г. Нур-Султан.

#### Целевые показатели КПД

Для целей эффективности деятельности Общество проводит мониторинг и анализ достижения поставленных целей на регулярной основе путем использования следующих показателей деятельности:

| №                                                                                             | Ключевой показатель деятельности                                                                    | Ед. изм. | Целевые значения по годам |      |      |      |      |      |      |      |      |      |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|
|                                                                                               |                                                                                                     |          | 2020                      | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 |  |
| Стратегическое направление деятельности 1. Поддержка предложения цифровых инноваций в столице |                                                                                                     |          |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |  |
| Задача 1. Развитие партнерства между образовательными учреждениями и предприятиями            |                                                                                                     |          |                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |  |
| 1                                                                                             | Количество соревнований, проведенных с целью выработки инновационных решений для конкретных проблем | ед.      | -                         | 2    | 3    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |  |



|                                                                                                                          |                                                                                                              |     |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2                                                                                                                        | Количество проведенных профориентационных мероприятий для студентов и школьных                               | ед. | -  | 2  | 3  | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| <b>Задача 2.</b> Реализация акселерационных программ для создания новых стартапов                                        |                                                                                                              |     |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
| 3                                                                                                                        | Количество вновь созданных инновационных стартапов                                                           | ед. | -  | 2  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| <b>Задача 3.</b> Развитие трансфера цифровых технологий                                                                  |                                                                                                              |     |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
| 4                                                                                                                        | Количество выполненных трансферов технологий                                                                 | ед. | -  | 2  | 4  | 6   | 8   | 8   | 8   | 8   | 8   | 8   |
| <b>Задача 4.</b> Создание и развитие площадок для взаимодействия между разработчиками                                    |                                                                                                              |     |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
| 5                                                                                                                        | Количество постоянных участников созданных площадок для взаимодействия между разработчиками цифровых решений | ед. | -  | 20 | 30 | 40  | 50  | 60  | 70  | 80  | 90  | 100 |
| <b>Стратегическое направление деятельности 2.</b> Стимулирование спроса на цифровые решения на местном рынке             |                                                                                                              |     |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
| <b>Задача 1.</b> Стимулирование внедрения цифровых проектов для решения задач акимата и его подведомственных организаций |                                                                                                              |     |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
| 6                                                                                                                        | Количество цифровых проектов, инициированных для внедрения в акимате и его подведомственных организациях     | ед. | -  | 2  | 3  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| <b>Задача 2.</b> Привлечение частного сектора для реализации проектов «Smart City»                                       |                                                                                                              |     |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
| 7                                                                                                                        | Доля проектов «Smart City», реализуемых с привлечением частного сектора                                      | %   | -  | 70 | 80 | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  |
| <b>Стратегическое направление деятельности 3.</b> Повышение эффективности цифровой экосистемы столицы                    |                                                                                                              |     |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
| <b>Задача 1.</b> Расширение и развитие доступных баз данных                                                              |                                                                                                              |     |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
| 8                                                                                                                        | Количество открытых баз данных с актуальной информацией                                                      | ед. | -  | 90 | 95 | 100 | 105 | 110 | 115 | 120 | 125 | 129 |
| <b>Задача 2.</b> Создание системы управления информационной и кибербезопасности                                          |                                                                                                              |     |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
| 9                                                                                                                        | Уровень бесперебойной работы системы кибербезопасности акимата и его подведомственных структур               | %   | -  | 90 | 90 | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  |
| <b>Задача 3.</b> Поддержание инфраструктуры СКОЖ                                                                         |                                                                                                              |     |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
| 10                                                                                                                       | Уровень бесперебойной работы видеокамер, подключенных к СКОЖ, собственных видеокамер и АПК «VOCORD Traffic»  | %   | 90 | 90 | 90 | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  |
| <b>Задача 4.</b> Поддержание кабельной инфраструктуры*                                                                   |                                                                                                              |     |    |    |    |     |     |     |     |     |     |     |
| 11                                                                                                                       | Количество заключенных договоров по сдаче в аренду кабеле-мест операторам связи и прочим потребителям        | ед. | 50 | 60 | 70 | 80  | 90  | 100 | 110 | 120 | 130 | 140 |

*\* сдача в аренду кабеле-мест операторам связи и прочим потребителям является регулируемым видом деятельности и не предусматривается в целях Общества в области качества.*

### **6.3. Планирование изменений**

Там, где Общество определяет необходимость изменений в системе менеджмента качества, эти изменения осуществляются на плановой основе и определяются внутренними документами Общества. Планирование изменений предусматривается договорах, планах работы структурных подразделений Общества (при наличии), которые в дальнейшем предусматриваются в Стратегии Общества и Руководстве.

## **7. Средства обеспечения**

### **7.1. Ресурсы**

#### **7.1.1. Общие положения**

Общество определяет и обеспечивает наличие ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества на основании утвержденного бюджета и плана государственных закупок Общества на соответствующий финансовый год.

Кроме того, ресурсы Общества образуются из организационной структуры Общества (человеческие ресурсы), активов, в том числе серверы, программное обеспечение, информационные системы, договоры аренды здания или помещений, транспорта и тд.

#### **7.1.2. Человеческие ресурсы**

Общество определяет и обеспечивает наличие работников, необходимых для результативного внедрения системы менеджмента качества и для функционирования и управления ее процессами. Прием работников Общества осуществляется на основании норм Трудового Кодекса Республики Казахстан и иных внутренних документов Общества, в соответствии с установленными в должностных инструкциях квалификационными требованиями.

(03-03 – Протоколы заседаний Правления;

21-01 – Положения о структурных подразделениях Общества. Должностные инструкции работников;

21-24 – Приказы по основной деятельности)

#### **7.1.3. Инфраструктура**

Общество определяет, создает и поддерживает инфраструктуру, необходимую для функционирования процессов с целью достижения соответствия услуг. Условия предоставления объектов инфраструктуры



устанавливается в договорах аренды, в учете товаро-материальных ценностей, в том числе мебели, организационной техники, запасов, учет которых ведется в программе «1С. Бухгалтерия» на основании пункта 5 статьи 192 Налогового Кодекса Республики Казахстан, в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности и требованиями законодательства РК о бухгалтерском учете и финансовой отчетности.

#### **7.1.4. Среда для функционирования процессов**

Общество определяет, создает и поддерживает среду, необходимую для функционирования процессов и достижения соответствия требованиям к услугам в договорах с заказчиком, договорах о государственных закупках товаров, работ и услуг, договорах аренды, с приложением технических спецификаций.

Планирование оказания услуг осуществляется в соответствии с требованиями законодательных актов, внутренних документов Общества и в соответствии с условиями заключенных договоров.

Деятельность по планированию процесса оказания услуг направлена на выработку подходов по созданию благоприятных и комфортных условий для проживания жителей и гостей столицы, основанных на решениях «умного города», а также повышение уровня общественной безопасности путём оказания услуг автоматизированных сервисов сбора и обработки информации.

Для оказания качественной услуги в Обществе разработаны, утверждены и внедрены карты процессов.

Планирование процессов гарантирует их протекание в установленной последовательности и в управляемых условиях. Управление процессами производится с целью предотвращения несоответствий, а также для обеспечения оказываемых услуг требуемого качества в установленные сроки.

Формы записей, планирования процессов жизненного цикла оказываемых услуг приведены в картах процессов.

Поддерживающая документация:

Карты процессов:

«Развитие Smart проектов»;

«Развитие инновационной экосистемы»;

«Мониторинг системы комплексного обеспечения жизнедеятельности»;

«Анализ и мониторинг работоспособности АПК, камер видеонаблюдения и интегрированных камер объекта ГЧП на серверном оборудовании»;

«Подготовка и согласование схем расстановок АПК и камер общего видеонаблюдения»;

«Обследование участков (объектов, сооружений) для установки АПК, камер общего видеонаблюдения (совместно с Частным партнером)»;

«Мониторинг хода монтажных и пусконаладочных работ по обследованию участков (объектов, сооружений) по факту установки АПК, камер общего видеонаблюдения»;



«Проведение инвентаризации серверного оборудования и тестирование целостности резервного копирования Объекта ГЧП»;

#### **7.1.5.1. Ресурсы для мониторинга и измерения**

Общество определяет и предоставляет ресурсы, необходимые для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов, мониторинг или измерения используются для подтверждения соответствия услуг требованиям. Инструментами мониторинга являются информационные системы и ресурсы, в том числе официальный сайт и социальные сети Общества.

#### **7.1.5.2. Прослеживаемость измерения**

Прослеживаемость и мониторинг проводится работниками Общества в информационных программах, таких как портал и мобильное приложение SMART Astana, портал открытых данных Open Data, программа мониторинга подсистемы «Видеонаблюдение» PRTG, Мониторинг проекта ГЧП «Создание и эксплуатация аппаратно-программного комплекса фотовидеофиксации и видеоаналитики в городе Астане», а также проводятся опросы среди потребителей.

Для сбора и анализа показателей мобильного приложения «Smart Astana» используется бесплатный ресурс – платформа мониторинга мобильных приложений Firebase Console, имеющей функции регистрации, авторизации и хранения текста доступны всем после регистрации в системе.

Firebase – это облачная база данных, которая позволяет пользователям хранить и получать сохраненную информацию, а также имеет удобные средства и методы взаимодействия с ней.

Firebase хранит текстовые данные в JSON формате и предоставляет удобные методы для чтения, обновления и извлечения данных. Также, Firebase может помочь с регистрацией и авторизацией пользователей, хранением сессий (авторизованные пользователи), медиафайлов к которым с легкостью предоставляет доступ благодаря Cloud Storage.

Используемые разделы Firebase Console для приложения «Smart Astana»:

Выпуск и мониторинг: статистика сбоев.

Аналитика: панель управления, в реальном времени, события, конверсии, аудитории, последний релиз, удержание.

Кабинет разработчика Android

Google Play Console – кабинет разработчика, где непосредственно хранится мобильное приложение (для владельцев Android доступна мобильная версия) – статистика скачиваний, финансовые показатели и информация о статусе приложения, отзывы пользователей и ответы на них.

Использование Google Play Console

Для каждого приложения в Google Play Console доступны следующие элементы навигации, категории и страницы:



Панель управления. Здесь имеются сведения обо всех наиболее важных шагах, которые необходимо выполнить, чтобы приложение стало доступно в Google Play. После того приложение запущено, в этом разделе можно будет посмотреть его ключевые показатели.

Входящие. На этой странице показаны все сообщения от Google Play Console.

Статистика. Подробные, настраиваемые отчеты, которые позволяют оценить успех приложения.

Обзор публикации. Здесь просматриваются изменения, внесенные в приложение, и указывать, когда публиковать обновления.

Выпуск

Обзор выпусков. Общие сведения обо всех версиях приложения.

Рабочая версия. Здесь можно создавать рабочие версии приложения и управлять ими. Они будут доступны всем пользователям из выбранных стран.

Тестирование. Сведения об открытом, закрытом, внутреннем тестировании, а также о предварительной регистрации.

Отчет о тестировании. Здесь можно выявлять проблемы в приложении на множестве устройств перед его запуском.

Каталог устройств. На этой странице просматриваются устройства, совместимые с приложением, и управлять ими.

App Bundle Explorer. Здесь можно проверять версии приложений, скачивать объекты и просматривать ресурсы, которые Google Play генерирует для доставки.

Настройка. Сюда входит целостность приложений, внутренний доступ к приложениям и расширенные настройки.

Развитие

Страница приложения. Главная страница приложения в Google Play, специальные страницы приложения в Google Play, эксперименты со страницей приложения, LiveOps, настройки магазина и локализация приложений.

Эффективность страницы приложения. Анализ источников трафика и анализ конверсии.

Качество

Оценки и отзывы. Оценки, отзывы, анализ отзывов и отзывы тестировщиков.

Android Vitals. Общие сведения, эффективность (статистика, эксперименты), сбои и ошибки ANR, размер приложения.

Монетизация

Товары. Сюда входит цена приложения, контент для продажи и подписки.

Промокоды. В этом разделе предоставляется пользователям бесплатный доступ к приложению, контенту или подписке.

Финансовые отчеты. Здесь просматривается доход по типам товаров. Доступны следующие категории: обзор, подписки (общие сведения, удержание, отмены), доход, покупатели и конверсии.



Настройка монетизации. Здесь вы можете настроить уведомления о событиях в режиме реального времени и лицензирование приложения.

Правила

Соответствие правилам. Проверка на соответствие правилам и устранение нарушений.

Контент приложения. Предоставьте информацию о контенте в своем приложении, чтобы мы могли проверить его на соответствие правилам Google Play.

Одобрено преподавателями. Помогайте родителям находить качественные приложения для детей в Google Play.

Кабинет разработчика iOS

App Store Connect помогает разработчикам всячески отслеживать свое ПО: наблюдать за растущим количеством загрузок, отвечать на отзывы, мониторить обновления и многое другое, публиковать новые приложения и обновления, создавать страницы продуктов со скриншотами и добавлять внутренние покупки.

Также в App Store Connect программисты могут просматривать готовые сборки приложений, а затем распространять их для тестеров через TestFlight.

#### **7.1.5. Знания организации**

Общество определяет знания, необходимые для функционирования его процессов и для достижения соответствия услуг.

Знания поддерживаются и доступны в необходимом объеме. В Обществе утверждены Правила обучения и профессионального развития работников Общества, календарный план развития компетенций работников на соответствующий финансовый год (в соответствии с утвержденным бюджетом Общества).

#### **7.2. Компетентность**

В Обществе компетентность лиц, выполняющих работу под его управлением, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества определена в Должностных инструкциях, планах работ Общества и(или) структурных подразделений, с указанием формы завершения и (или) КРІ, утверждаемых непосредственным руководителем каждого из работников.

#### **7.3. Осведомленность**

Общество обеспечивает, чтобы соответствующие лица, выполняющие работу под управлением организации, были осведомлены. Осведомленность персонала обеспечивается посредством:

- электронного документооборота;
- размещения информации или документации в сетевых хранилищах;
- ознакомления работников с приказами, касающимися непосредственно работника, внутренними документами Общества;
- заданиями и поручениями вышестоящего руководства.



#### **7.4 Обмен информацией**

В Обществе обмен информацией между работниками обеспечивается через СЭД, корпоративную почту, корпоративные чаты в мессенджерах и др.

#### **7.5. Документированная информация**

Делопроизводство в Обществе ведется согласно «Правил документирования, управления документацией и использования систем электронного документооборота в государственных и негосударственных организациях, утвержденных Постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 октября 2018 г. № 703».

В структурных подразделениях Общества, осуществляющих деятельность в рамках целей Общества в области качества и у отдельных работников, курирующих или сопровождающих данную деятельность в номенклатуре дел предусмотрена документация СМК.

Система менеджмента качества Общества включает: документированную информацию, требуемую Стандартом, определенную Обществом как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества.

Документированная информация внешнего происхождения, определенная Обществом как необходимая для планирования и функционирования системы менеджмента качества, соответствующим образом идентифицирована и находится под управлением.

Документированная информация, регистрируемая и сохраняемая в качестве свидетельств или сертификатов соответствия, защищена от непредумышленных изменений.

### **8. Деятельность на стадиях жизненного цикла услуг**

#### **8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**

Выполняемые работы в рамках планирования и управления деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг Общества:

Развитие Smart проектов;

Развитие инновационной экосистемы;

Мониторинг системы комплексного обеспечения жизнедеятельности;

Мониторинг проекта ГЧП «Создание и эксплуатация аппаратно-программного комплекса фотовидеофиксации и видеоаналитики в городе Астане».

На процессы разработаны и утверждены Карты процессов структурных подразделений. При необходимости, разрабатываются долгосрочные и краткосрочные планы выполнения работ.

Сопровождение вышеуказанной деятельности:

экономическое планирование, бухгалтерский учёт, государственные закупки, юридическая поддержка, делопроизводство, административно-



хозяйственная деятельность, IT обеспечение, HR поддержка, PR сопровождение.

Процессы, переданные Обществом внешним организациям, находятся под управлением в соответствии с заключенными договорами.

## **8.2. Требования к продукции и услугам**

### **8.2.1 Связь с потребителями**

Связь с потребителями осуществляется в рамках следующих законодательных актов и внутренних документов:

Бюджетный Кодекс, Закон РК «О государственно-частном партнерстве», Закон РК «О концессиях», Приказ МНЭ РК от 25 ноября 2015 г. № 725 «О некоторых вопросах планирования и реализации проектов ГЧП», Постановление акимата г. Нур-Султан от 11 мая 2020 г. № 114-751 «О некоторых вопросах деятельности АО «Астана Innovations», Концепция «SMART ASTANA», Стратегия Общества, планы работ, индивидуальные планы работ и контроль их исполнения, отчеты, операционные планы, дорожные карты, технические спецификации к договорам, заказчиком которых является местный исполнительный орган или его управления.

Структурные подразделения, контактирующие с Заказчиком: Центр развития Smart проектов, Центр развития инновационной экосистемы, Центр мониторинга Системы комплексного обеспечения жизнедеятельности, Центр мониторинга систем видеофиксации.

### **8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам**

При определении требований к услугам в договорах и технических спецификациях Заказчика, руководством и работниками Общества проводится анализ и согласование требований, в соответствии с регламентом разработки, согласования, заключения и исполнения договоров в АО «Астана Innovations», утвержденный решением Правления Общества от 16 ноября 2021 года №41.

### **8.2.3. Анализ требований к продукции и услугам**

8.2.3.1. Общество обладает способностью выполнять требования к услугам, которые предлагаются потребителям, а также устанавливать требования к товарам, работам и услугам, планируемыми к приобретению Обществом. Анализ требований к услугам Общества осуществляется на стадии разработки технических спецификаций к оказываемым или закупаемым услугам, в том числе чтобы учесть:

требования, установленные Заказчиком, в том числе требования к оказанию услуг и деятельности после оказания услуг;

требования, не заявленные потребителем, но необходимые для надлежащего оказания услуг;

требования, установленные Обществом, согласно внутреннего порядка;

законодательные и нормативные правовые требования, применимые к услугам;



требования договора, отличающиеся от требований, содержащихся в ранее подписанных договорах.

Общество обеспечивает принятие решений или выполнение мероприятий по требованиям договора, отличающимся от ранее установленных. Если Заказчик не выдвигает документированных требований, Общество согласовывает такие решения или мероприятия с Заказчиком до принятия к исполнению.

Анализ требований к услугам Общества может распространяться на соответствующую информацию об оказываемых услугах, такую как каталоги услуг, презентации, дорожные карты, планы мероприятий и др.

8.2.3.2 Общество регистрирует и сохраняет документированную информацию касательно требований к оказываемым услугам, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Общества, в каждом структурном подразделении Общества, задействованном в оказании услуг, а также в сетевых папках таких структурных подразделений.

#### **8.2.4. Изменения требований к продукции и услугам**

Если требования к услугам изменены, в договор и (или) его приложения (перечень закупаемых услуг, перечень закупаемых товаров, техническая спецификация) вносятся соответствующие изменения посредством подписания дополнительных соглашений.

Такие изменения согласовываются структурными подразделениями или работниками Общества, задействованными в процессе в системе электронного документооборота или на веб-портале государственных закупок Республики Казахстан или на иных интернет-ресурсах.

### **8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг**

#### **8.3.1. Общие положения**

Общество разрабатывает, внедряет и поддерживает процесс проектирования и разработки, подходящий для обеспечения последующего предоставления услуги.

Такие процессы предусматривают разработку технических спецификаций, операционных планов, дорожных карт, планов работы по проектам и иных внутренних документов.

#### **8.3.2. Планирование проектирования и разработки**

При определении стадий и средств управления проектированием и разработкой, Общество рассматривает:

- характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;

- требуемые стадии процесса, включая требования к проведению применимых анализов проектирования и разработки;

- требуемые действия в отношении верификации и валидации проектирования и разработки;

- обязанности, ответственность и полномочия в области проектирования и разработки;

- внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки продукции и услуг;



необходимость в управлении взаимодействиями между лицами, участвующими в процессе проектирования и разработки;

необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки;

требования для последующего производства продукции и услуг;

уровень управления процессом проектирования и разработки, ожидаемый потребителями и другими соответствующими заинтересованными сторонами;

документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

При определении этапов и средств управления Обществом разрабатывается Стратегия, планы работ, индивидуальные планы работ и контроль их исполнения, операционные планы, дорожные карты и иные внутренние документы.

#### **8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками**

##### **8.4.1 Общие положения**

Общество обеспечивает соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям. Закупки осуществляются штатной единицей общества – в лице главного менеджера структурного подразделения Общества, обеспечивающего юридическое сопровождение и закупки Общества. Закупки в Обществе осуществляются в соответствии с Законом РК «О государственных закупках», Правилами осуществления государственных закупок, Регламентом осуществления государственных закупок Общества, а также на основании требований к закупаемым товарам и услугам, установленным в разрабатываемых инициаторами закупок технических спецификациях.

##### **8.4.2. Тип и степень управления**

Закупки осуществляются путем размещения объявлений на веб-портале [goszakup.gov.kz](http://goszakup.gov.kz), определенном уполномоченным органом Республики Казахстан.

##### **8.4.3. Информация, предоставляемая внешним поставщикам**

О предстоящих закупках поставщики информируются в соответствии с требованиями Закона «О государственных закупках» и Правил осуществления государственных закупок, посредством размещения Обществом на веб портале [goszakup.gov.kz](http://goszakup.gov.kz) объявлений, приглашений, протоколов, договоров, уведомлений.

#### **8.5. Производство продукции и предоставление услуг**

##### **8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг**

Производство продукции в Обществе не применимо, в связи с тем, что видами деятельности Общества, согласно уставу является оказание или предоставление услуг.

К предоставляемым услугам относятся: поддержка предложения цифровых инноваций в столице, стимулирование спроса на цифровые решения на местном рынке, повышение эффективности цифровой экосистемы столицы и



иных услуг, предусмотренных Уставом Общества. Осуществление данной деятельности регулируется органом управления Общества в лице Совета директоров и исполнительным органом Общества в лице Правления, в соответствии с наделенными Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах» и Уставом Общества полномочиями.

#### 8.5.2. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость осуществляется согласно официальным документам, например, договор, техническая спецификации, акты выполненных работ, результаты тестирования, результаты мониторинга, опросов, в том числе на информационных ресурсах, описание мониторинга и опросов подробно описано в пункте 7.1.5.2. Руководства «Прослеживаемость измерения».

#### 8.5.3. Собственность потребителей или внешних поставщиков

Управление собственностью потребителей осуществляется согласно подписанному договору или иным официальным документам.

#### 8.5.4 Сохранение

Требования о сохранности документов или информации, являющейся результатом оказанной услуги устанавливаются в договорах, если такие договоры не являются утвержденными законодательством Республики Казахстан типовыми формами.

Структурные подразделения, ответственные за оказание услуг по договорам ведут учет и обеспечивают сохранность результатов оказанных услуг в бумажном или электронном виде.

#### 8.5.5. Деятельность после поставки

Гарантии на предоставляемые услуги даются, если это установлено договорными обязательствами.

#### 8.5.6. Управление изменениями

Общество анализирует изменения в предоставлении услуг и управляет ими в той степени, насколько это будет необходимо для обеспечения постоянного соответствия требованиям. В случае внесения изменений подписывается дополнительное соглашение к договору.

### 8.6. Выпуск продукции и услуг

Общество внедряет запланированные мероприятия на соответствующих этапах в целях верификации выполнения требований к услугам. Предоставление услуг для потребителя происходит после окончания реализации всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами. Общество регистрирует и сохраняет документированную информацию о предоставлении услуг. Документированная информация включает: Договора, технические спецификации, акты выполненных работ (оказанных услуг), акты приемки, отчетность.

### 8.7. Управление несоответствующими результатами процессов

8.7.1. Общество обеспечивает идентификацию и управление результатами процессов, которые не соответствуют требованиям, в целях предотвращения их непредназначенного использования или поставки. В рамках действующей в



Обществе системы менеджмента качества разработаны процедуры управления несоответствиями, управления рисками, имеется журнал по регистрации несоответствий.

Кроме того, Обществом учитываются условия договоров, предусматривающих удержание неустоек, штрафов, устранение несоответствий, корректировку отчетов.

## **9. Оценка результатов деятельности**

### **9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка**

#### **9.1.1. Общие положения**

Общество определяет, что должно подлежать мониторингу и измерениям. Методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов, время или периоды, когда должны проводиться мониторинг и измерения, когда результаты мониторинга и измерений должны быть проанализированы и оценены предусматривается в Картах процессов.

Мониторинг проводится в информационных программах (проведение мониторинга подробно описано в пункте 7.1.5.2. Руководства «Прослеживаемость измерения») или посредством визуальной проверки.

#### **9.1.2 Удовлетворенность потребителей**

Общество проводит мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Оценка удовлетворенности потребителей проводится посредством проведения опросов и анкетирования на информационных ресурсах или в социальных сетях.

#### **9.1.3. Анализ и оценка**

Общество анализирует и оценивает соответствующие данные и информацию, полученные в результате мониторинга.

Качество процесса характеризуется его результативностью. Результативность процесса отражает степень соответствия результатов деятельности структурных подразделений установленным требованиям. Для мониторинга и измерения процессов СМК владельцами регулярно производится оценка процесса. В конце года составляется сводный анализ выполнения качественных показателей.

После внедрения и поддержания процессов в управляемых условиях в соответствии с картами процессов проводится анализ процесса и дается оценка их результативности через запланированные интервалы. При этом каждый владелец процесса составляет справку о ходе процесса, где устанавливает показатели, по которым ведется мониторинг показателей оказания услуги.

Регулярный мониторинг процессов СМК осуществляется с целью демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов посредством:

анализа СМК со стороны руководства;

обсуждения на плановых совещаниях руководства;



проведение запланированных аудитов согласно плану аудитов и внеплановые аудиты по усмотрению высшего руководства; постоянный мониторинг руководителями структурных подразделений и владельцами процессов за ходом процесса.

Если в процессах не достигаются ожидаемые результаты, то разрабатываются корректирующие и предупреждающие действия.

#### 9.2. Внутренний аудит

Общество проводит внутренние аудиты (проверки) согласно документированной процедуре «Внутренний аудит». В этом документе определены ответственность и требования к планированию и проведению аудитов, а также к отчетам и ведению записей.

Внутренний аудит могут осуществлять только подготовленные внутренние аудиторы. Внутренние аудиторы не проводят проверку собственной работы.

Внутренний аудит преследует следующие цели:

- установление соответствия или несоответствия процессов СМК установленным требованиям Стандарта;
- определение результативности внедренной СМК с точки зрения достижения целей, установленных в области качества;
- получение данных для улучшения СМК;

- проверка выполнения и оценка эффективности корректирующих и предупреждающих мероприятий по результатам предыдущих проверок;

- определение соответствия деятельности структурных подразделений законодательным и нормативным требованиям, применимым к деятельности Общества.

Аудиту подвергаются процессы СМК, документация и записи о регистрации качества в рамках определенных целей в области качества.

Результаты проведения аудитов оформляются в виде отчета о проведенном аудите. Поддерживающая документация: Процедура «Внутренний аудит».

#### 9.3. Анализ со стороны руководства

##### 9.3.1. Общие положения

Высшее руководство Общества анализирует через запланированные интервалы времени систему менеджмента качества в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением организации. Анализ проводится в соответствии с документированной процедурой «Анализ системы менеджмента качества руководством».

Анализ данных осуществляется на местах владельцами процессов с целью мониторинга и измерений удовлетворенности потребителя и всех заинтересованных сторон, соответствия требованиям к услуге, характеристикам и тенденциям процессов. Данные о качестве услуги анализируются владельцами процессов, высшим руководством Общества.

На основании анализа осуществляется оценка уровня качества услуг с целью выработки необходимых управляющих воздействий.

## 10. Улучшение



### **10.1. Общие положения**

Общество определяет и выбирает возможности для улучшения и осуществлять необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности. Общество намерено повышать качество своих услуг согласно утвержденной Стратегии развития на 2020-2029 гг.

### **10.2. Несоответствия и корректирующие действия**

10.2.1. Обществом проводится работа над несоответствиями и принимаются корректирующие действия в соответствии с процедурой по управлению несоответствиями и корректирующим действиям, согласно документированной процедуры «Управление несоответствиями».

Выработка и проведение корректирующих действий осуществляется с целью устранения несоответствий, чтобы предупредить повторное их возникновение. Корректирующие действия разрабатываются для воздействия на выявленные несоответствия и включают:

- анализ несоответствия;
- установление причин несоответствия;
- оценка необходимых действий для предупреждения повторного возникновения;
- определение и осуществление необходимых действий;
- ведение записей результатов предпринятых действий;
- анализ результативности предпринятых корректирующих действий.

Записи по результатам корректирующих мероприятий ведутся и поддерживаются согласно требованиям документированной процедуры «Корректирующие действия».

### **10.3. Постоянное улучшение**

Общество постоянно улучшает пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества. Целью постоянного улучшения Общества является увеличение возможности повышения удовлетворенности как внешних, так и внутренних потребителей. Действия по улучшению СМК Общества, учитывая принятую концепцию процессного подхода, излагаются в картах процессов, постоянно улучшается результативность СМК посредством использования Политики и Целей в области качества, результатов внешних и внутренних аудитов, анализа и оценки данных по процессам, услугам и в целом системы, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны высшего руководства.

Общество рассматривает результаты анализа и оценки, выходные данные анализа со стороны руководства, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

## **11. Заключительные положения.**

11.1. Настоящее Руководство вступает в силу с даты его утверждения Председателем Правления Общества, в порядке, установленном Уставом Общества.



11.2. Изменения и дополнения в настоящее Руководство могут быть внесены приказом Председателя Правления Общества.

11.3. Решение вопросов, не урегулированных настоящим Руководством, регулируется законодательными актами Республики Казахстан, требованиями Международного стандарта ISO 9001-2015 и стандарта СТ РК ISO 9001-2016 «Система менеджмента качества. Требования» и другими внутренними документами Общества.