	Федеральное агентство связи
	Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
	Документированная процедура АНАЛИЗ СМК РУКОВОДСТВОМ
	ДП 1.6-2014

УТВЕРЖДАЮ
Ректор СПбГУТ

п/п С.В. Бачевский
27 ноября 2014 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура АНАЛИЗ СМК РУКОВОДСТВОМ

ДП 1.6-2014

Версия 01

Экз. № 1

Санкт-Петербург
2014

Предисловие

1.РАЗРАБОТАНА Учреждением образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича»

ИСПОЛНИТЕЛИ:

Машков Г.М., первый проректор-проректор по учебной работе

Барабанов В.В., начальник управления качества и магистратуры

Омельянчук С.В., начальник отдела качества

ВНЕСЕНА Рабочей группой по созданию и внедрению системы менеджмента качества образования

2 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ

приказом ректора № 451 от «28» ноября 2014 г.

3 ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ

© СПбГУТ

Настоящая документированная процедура не может быть тиражирована и распространена без разрешения учреждения образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича».

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение и область применения.....	4
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Термины, обозначения, сокращения.....	4
4	Общие положения.....	5
5	Описание процедуры.....	5
6	Ответственность и полномочия.....	6
	Приложение А Графическое описание процесса	10
	Лист регистрации ревизий.....	11
	Лист регистрации изменений.....	12
	Лист согласования.....	13
	Лист рассылки.....	14

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок проведения анализа системы менеджмента качества СПбГУТ и качества образовательных услуг, предоставляемых потребителям, и принятия решений руководством по их непрерывному улучшению.

1.2 Документ направлен на обеспечение выполнения требований пункта 5.6 ГОСТ Р ISO 9001-2011 и развивает положения Руководства по качеству СПбГУТ РК 01-2014.

1.3 Настоящая процедура входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса совершенствования СМК вуза.

1.4 Владельцем настоящей документированной процедуры является ректор.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. ГОСТ Р ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

2. ГОСТ Р ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».

3. ГОСТ Р ISO 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

3. ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

Термины

В настоящем документе используются термины и определения по ГОСТ Р ISO 9000-2011 и словарю СТО 1.0-2010.

Обозначения

Комплексный план - комплексный план основных мероприятий СПбГУТ на учебный год;

ОМК - отдел менеджмента качества;

ПРК - представитель руководства вуза по качеству;

РК - руководство по качеству;

СМК - система менеджмента качества вуза;

СП - структурное подразделение вуза;

ППС - профессорско-преподавательский состав;

УК - уполномоченный по качеству от структурного подразделения вуза.

Сокращения

каф. - кафедра;

нач. - начальник;

отв. - ответственный;

отд. - отдел.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Анализ СМК вуза со стороны руководства базируется на сборе, анализе и использовании необходимой информации, для осуществления результативного и эффективного управления рабочими процессами СМК СПбГУТ, программами обучения и СМК в целом, т.е. проводится с целью:

- обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности процессов и СМК в целом;
- оценки возможностей улучшения, потребности в изменениях процессов и СМК, включая Политику и Цели в области качества;
- вовлечения руководителей всех уровней в процесс оценки результативности и эффективности процессов, выполнения планов, их анализа, выработки соответствующих действий для улучшения.

4.2 Представитель руководства СПбГУТ по качеству осуществляет руководство сбором информации для анализа, обработкой информации, выработкой рекомендаций по улучшению деятельности университета.

Основным исполнителем работ по проведению анализа СМК со стороны руководства является начальник ОМК. Он несет ответственность за обобщение исходных данных анализа и формирование отчетной документации по анализу, передаваемой руководству университета.

Проректоры по направлениям деятельности, владельцы процессов и руководители СП СПбГУТ осуществляют общее руководство процессом анализа СМК в рамках своих процессов и СП. Они несут ответственность за своевременное предоставление начальнику ОМК результатов анализа СМК своих подразделений (процессов), предложения и отчеты по их улучшению, а также иную достоверную информацию о состоянии СМК в рамках своих СП (процессов), требуемую для проведения анализа СМК университета в целом, по запросу начальника ОМК.

4.3 Анализ функционирования СМК проводится через запланированные интервалы времени, как правило, через 1 год.

4.4 Политика. Стратегия развития и Цели СПбГУТ в области качества реализуются по всем направлениям деятельности университета и регулярно, анализируется и корректируется с учетом сегодняшних и будущих потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон.

Результаты сравниваются с поставленными целями и достижениями аналогичных вузов. На основе анализа результатов реализации Политики. Стратегии развития и Целей в области качества, в случае необходимости, предпринимаются корректирующие или предупреждающие действия в порядке, установленном в ДП 4.6 «Корректирующие и предупреждающие действия».

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

Алгоритм процедуры анализа СМК со стороны руководства описан на блок-схеме (приложение А). Процесс анализа СМК со стороны высшего руководства включает следующие этапы:

5.1 Планирование работ по анализу СМК вуза.

В последнем квартале по окончании срока, установленного планами по развитию СМК вуза, начальник ОМК совместно с ПРК готовят приказ о начале работ по анализу СМК и план работы по анализу СМК вуза за прошедший период времени, который соответствует периоду действия принятых целей в области качества, стратегии развития вуза. При составлении плана анализа СМК начальник ОМК и ПРК используют план основных мероприятий на учебный год, предусматривающий проведение анализа СМК со стороны руководства, а так же стратегический план. В приказе приводится план работ, мероприятия, которые предстоят в связи с этим, ответственные лица, а также сроки предоставления и перечень требуемой информации для анализа. Приказ подписывает Ректор.

5.2 Формирование данных для анализа.

В течение одной рабочей недели после выхода приказа о проведении анализа СМК владельцы процессов, руководители СП, задействованных в СМК СПбГУТ и начальник ОМК должны сформировать пакет необходимых исходных данных для анализа СМК университета. ОМК предоставляет:

- ✓ отчеты по внутренним и внешним аудитам СМК СПбГУТ;
- ✓ отчеты по ежегодной оценке деятельности ППС за прошедший период;
- ✓ ежегодные отчеты ПРК по состоянию СМК университета;
- ✓ цели в области качества;
- ✓ реестр процессов и видов деятельности;
- ✓ план улучшений СМК за истекший период.

ОМК рассылает владельцам процессов и руководителям СП, задействованных в СМК, форму служебной записки о состоянии СМК по отдельным процессам (СП), которую владельцы процессов и руководители СП заполняют, после чего предоставляют в ОМК в сроки, определенные приказом о проведении анализа СМК со стороны руководства. В служебных записках должна содержаться следующая информация:

- ✓ анализ текущего состояния процессов (СМК СП);
- ✓ предложения по улучшению процессов (СМК СП), с указанием конкретных предлагаемых мероприятий, их целей, сроков проведения и ответственных лиц;
- ✓ результаты комплексной проверки и самооценки вуза.

Входные данные для анализа СМК со стороны руководства, согласно ГОСТ Р ISO 9001-2011 и ГОСТ Р ISO 9004-2001, должны отражать:

- ✓ статус и результаты достижения Целей в области качества и деятельности по улучшению СМК;
- ✓ статус пунктов, по которым требовались действия на основе анализа со стороны руководства за истекший период;
- ✓ результаты аудитов (проверок) и самооценки СПбГУТ;
- ✓ обратную связь об удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- ✓ факторы, связанные с рынком (технологии, исследования и разработки, дея-

тельность конкурентов и т.п.);

- ✓ результаты сравнения с лучшими достижениями;
- ✓ сведения о работе поставщиков;
- ✓ новые возможности улучшения;
- ✓ управление несоответствиями процессов и продукции;
- ✓ оценку рынка и стратегию;
- ✓ статус деятельности по стратегическому партнерству;
- ✓ финансовые результаты деятельности, связанной с качеством;
- ✓ другие факторы, которые могут воздействовать на организацию, такие, как финансовые, социальные или экологические условия и соответствующие изменения законов и регламентов;
- ✓ данные о статусе корректирующих и предупреждающих действий;
- ✓ последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства;
- ✓ изменения, которые могли бы повлиять на СМК.

5.3 Анализ СМК со стороны высшего руководства.

ОМК предоставляет всю собранную информацию ПРК в виде сводного отчета. Отчет должен содержать информацию:

- ✓ об анализе выполнения поставленных целей и задач в области качества (в рамках сформулированной политики и планов работ);
- ✓ о внутренних проверках и аудитах;
- ✓ данные о результатах образовательной деятельности;
- ✓ данные о результативности и эффективности процессов СМК СПбГУТ;
- ✓ данные о выполнении аккредитационных показателей на основе оценки деятельности ППС СПбГУТ;
- ✓ о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а также корректирующим и предупреждающим действиям;
- ✓ об эффективности действий по ранее принятым решениям;
- ✓ формулирование направлений и областей улучшения деятельности;
- ✓ предложения по внесению изменений в СМК.

В течение месяца ПРК совместно с проректорами по направлениям деятельности и ректором рассматривают все предоставленные ОКМ материалы. На их основе вырабатывается решение об оценке результативности и эффективности СМК, которое оформляется письменно, в виде приказа ректора о результатах анализа СМК, предусматривающего уточнение, пересмотр, актуализацию Политики и Целей университета в области качества, а также проведение улучшающих мероприятий или принятие необходимых корректирующих и/или предупреждающих действий. Ответственным за разработку Плана таких мероприятий назначается ПРК. Решения, принимаемые в области улучшения СМК СПбГУТ должны соответствовать пункту 5.6 ГОСТ Р ISO 9001-2011, ГОСТ Р ISO 9004 -2001 и Руководства по качеству, т.е. включать решения и действия по;

- ✓ повышению результативности СМК и ее процессов;
- ✓ улучшению научной и творческой продукции и процессов согласно требованиям потребителей и др. заинтересованных сторон;
- ✓ удовлетворению потребности в ресурсах;
- ✓ оценке пригодности организационной структуры и ресурсов;
- ✓ стратегии и инициативе по маркетингу, продукции и удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

5.4 Выступление с данными анализа на Совете по качеству.

По окончании работы над анализом СМК университета ПРК выступает на очередном заседании Совета по качеству и знакомит членов Совета с итогами проведенной работы. Принятые решения должны быть оформлены протоколом. Секретарь Совета доводит протокол до всех членов Совета.

5.5 Планирование, организация и осуществление мероприятий по улучшению СМК университета.

Проектирование и принятие действий по улучшению СМК СПбГУТ осуществляется в порядке, установленном в ДП 1.5 «Менеджмент процессов и ресурсов».

6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

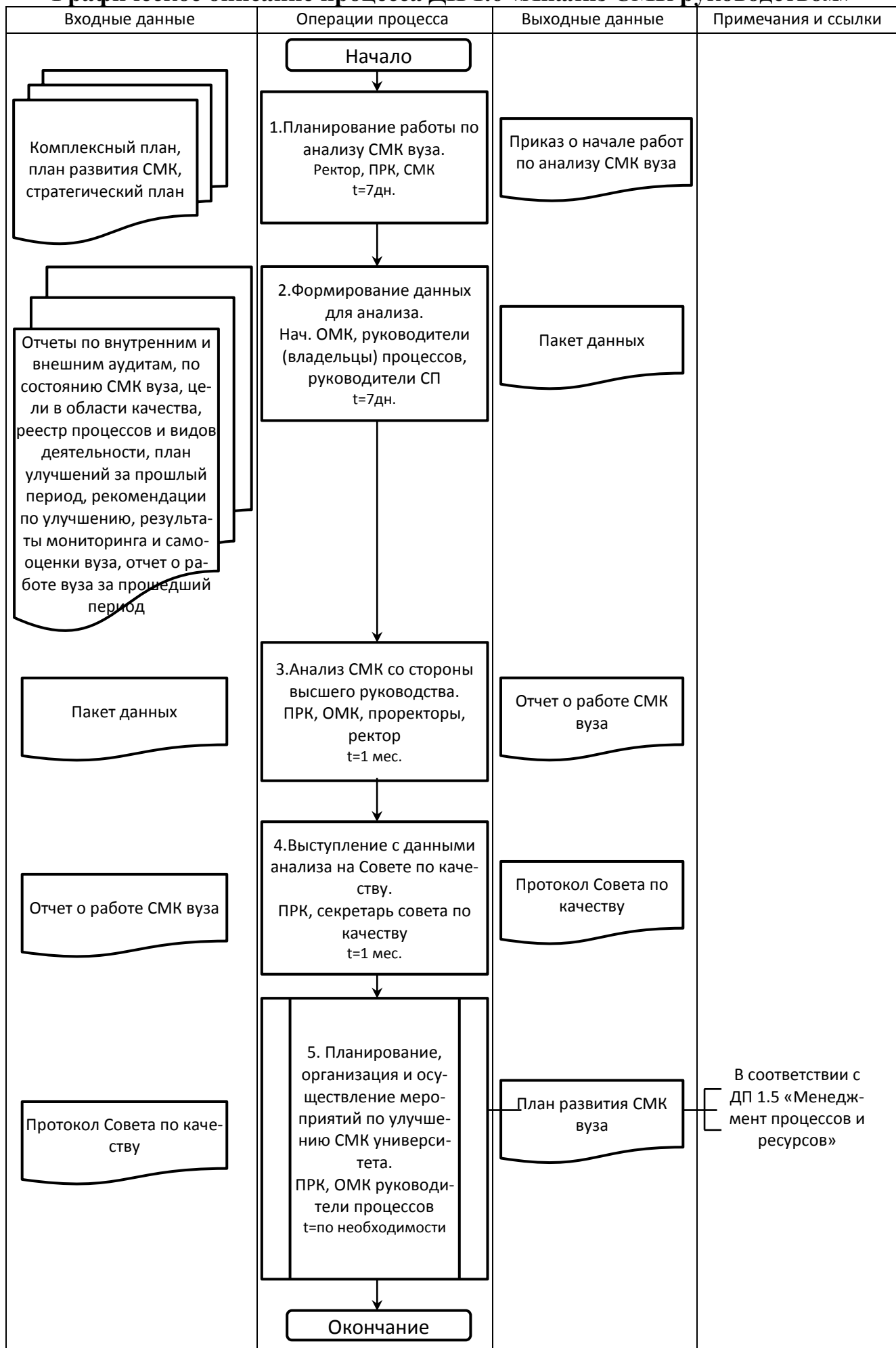
Распределение ответственных лиц и полномочий приведены в таблице 1.

Таблица 1

Операция (действие)	Ответственное лицо	Область ответственности
1. Планирование работ по анализу СМК вуза	ОМК, ПРК	Подготовка приказа о начале работ по анализу СМК и план работы по анализу СМК вуза
	Ректор	Подписание приказа
2. Формирование данных для анализа	ОМК	Подготовка и рассылка служебной записки
	Руководители (владельцы) процессов, руководители СП, нач. ОМК	Предоставление пакета необходимых исходных данных для анализа СМК
3. Анализ СМК со стороны высшего руководства	Ректор	Выработка решения об оценке результативности и эффективности СМК, подписание приказа
	ПРК	Выработка решения об оценке результативности и эффективности СМК, разработку плана мероприятий
	Проректоры	Выработка решения об оценке результативности и эффективности СМК
	ОМК	Предоставление ПРК всей необходимой информации для анализа
4. Выступление с данными анализа на Совете по качеству	ПРК	Выступление на заседании Совета по качеству
	Секретарь Совета	Доведение информации до членов Совета

5. Планирование, организация и осуществление мероприятий по улучшению СМК Университета	Согласно ДП 1.5 «Менеджмент процессов и ресурсов»
--	---

Графическое описание процесса ДП 1.6 «Анализ СМК руководством»



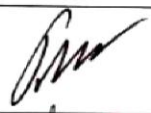
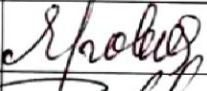
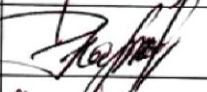
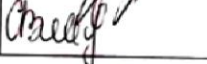
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ

№ п/п	Код доку-мента	Наименование доку-мента	Ревизия			
			Дата	Результат	Подпись лица, проводившего ревизию	Ф.И.О.
1.	2	3	4	5	6	7
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изменения	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номер листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О., подпись
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Ф.И.О	Подпись	Дата
1	2	3	4	5	6
1.	Ректорат	Первый проректор - проректор по учебной работе	Машков Г.М..		27.11.14
2.	Юридическая служба	Начальник	Яровая Е.Б.		27.11.14
3.	УКиМ	Начальник	Барabanов В.В.		27.11.14
4.	Отдел качества	Начальник	Омельянчук С.В.		27.11.2014

ЛИСТ РАССЫЛКИ

№ п/п	Наименование подразделения	Должность	Количество экземпляров
1	2	3	4
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			