

Приложение № 5

УТВЕРЖДЕНА

приказом СГСПУ

от 17.05.2018 № 01-06-02-26

Процедура системы менеджмента качества
СГСПУ-ПРЦ-9.3 «Анализ СМК со стороны руководства»
(новая редакция)

Самара, 2018

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |


Предисловие

1. Процедура системы менеджмента качества СГСПУ-ПРЦ-9.3 «Анализ СМК со стороны руководства» в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» разработана учебно-методическим управлением федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет».

2. Настоящая Процедура утверждается и вводится в действие приказом ректора СГСПУ.


3. Изменения к настоящей Процедуре разрабатываются по результатам ее применения в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет» или при изменении требований документов, указанных в пункте 2 настоящей Процедуры.

4. Порядок внесения изменений регламентируется процедурой СГСПУ-ПРЦ-7.5 «Управление документированной информацией»

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

Содержание

| | |
|--|----|
| 1. Область применения | 4 |
| 2. Нормативные ссылки | 4 |
| 3. Термины, определения, сокращения | 4 |
| 4. Общие положения | 7 |
| 5. Описание процесса | 9 |
| 6. Анализ СМК со стороны высшего руководства | 11 |
| 7. Ответственность | 12 |
| 8. Порядок выполнения процесса | 12 |
| Приложение № 1 | 15 |
| Приложение № 2 | 16 |
| Приложение № 3 | 24 |
| Лист ознакомления | 27 |

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

1. Область применения

1.1. Настоящая Процедура разработана в соответствии с требованиями пункта 9.3 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и определяет порядок и правила проведения анализа системы менеджмента качества СГСПУ и принятия решений руководством по ее непрерывному улучшению.

1.2. Документ направлен на обеспечение выполнения требований ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и Руководства по качеству СГСПУ.

1.3. Требования данной Процедуры распространяются на всех руководителей процессов/структурных подразделений, участвующих в проведении анализа СМК и результатов деятельности вуза и его подразделений.


2. Нормативные ссылки

2.1. В настоящей Процедуре использованы ссылки на следующие нормативные документы:

| | |
|----------------------|--|
| ISO 9000:2005 | Международный стандарт. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. |
| ISO 9001:2015 | Международный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования. |
| ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | Государственный стандарт Российской Федерации. «Системы менеджмента качества. Требования». |
| ISO 19011:2011 | Руководящие указания по аудиту систем менеджмента |
| СГСПУ-РК | Система менеджмента качества СГСПУ. Руководство по качеству. |
| СГСПУ-ПРЦ-7.5 | Система менеджмента качества СГСПУ. Процедура «Управление документированной информацией». |
| СГСПУ-ПРЦ-8.7 | Система менеджмента качества СГСПУ. Процедура «Управление несоответствующими результатами процессов. Корректирующие действия». |

3. Термины, определения, сокращения

3.1. В настоящей Процедуре применены термины в соответствии с ISO 9000:2015, а также следующие термины с соответствующими определениями:

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

Анализ – деятельность, осуществляемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Примечание. Анализ может также включать определение эффективности.

Примеры: анализ со стороны руководства, анализ проектирования и разработки, анализ требований потребителей и анализ несоответствий.

Анализ СМК вуза со стороны руководства – деятельность высшего руководства вуза, предпринимаемая для установления результативности и эффективности СМК вуза и ее соответствия Политике и Целям вуза в области качества.

Аудит (проверка) – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) в виде записей, изложения фактов и других форм, относящихся к политике, процедурам или требованиям СМК СГСПУ, и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Примечания.

1. Внутренние аудиты, иногда называемые "аудиты первой стороной", проводятся обычно самой организацией (в данном случае – СГСПУ) или от ее имени для внутренних целей и могут служить основанием для принятия декларации о соответствии.

2. Внешние аудиты включают в себя аудиты, обычно называемые "аудиты второй стороной" или "аудиты третьей стороной".


2.1. Аудиты второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности организации.

2.2. Аудиты третьей стороной проводятся внешними независимыми организациями, которые осуществляют сертификацию на соответствие требованиям ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Документ – информация, представленная на соответствующем носителе.

Примечание: Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим, компьютерным диском, фотографией или эталонным образцом, или их комбинацией.

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

осуществленной деятельности.

Информация – значимые данные.

Наблюдения аудита (поверки) – результаты оценивания собранных свидетельств аудита (проверки) по отношению к критериям аудита (проверки).

Несоответствие – невыполнение требования технического регламента, национального стандарта, государственного образовательного стандарта или другой документации, относящейся к деятельности и содержащей требования.

Руководство по качеству – документ, определяющий систему менеджмента качества.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Показатель результативности процесса – качественный или количественный показатель, адекватно характеризующий результат и/или динамические показатели (изменение) функционирования процесса.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Эффективность – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3.2. В настоящей процедуре применены следующие сокращения:

ГОСТ – государственный стандарт;

ДП – документированная процедура;


ИСО – международная организация по стандартизации;

КД – корректирующие действия;

МС – международный стандарт;

ПД – предупреждающие действия;

СГСПУ – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Самарский государственный социально-педагогический университет»;

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

ПРК – представитель руководства по качеству;

РК – руководство по качеству;

СМК – система менеджмента качества;


ТСО – технические средства обучения;

УМУ – учебно-методическое управление.

4. Общие положения

4.1. Анализ СМК проводится владельцами процессов с целью доказательства того, что СМК СГСПУ соответствует требованиям ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), Политике СГСПУ в области качества, Целям СГСПУ в области качества, требованиям РК, нормативным документам СГСПУ; что СМК пригодна и нацелена на постоянное улучшение и результативное функционирование.

4.2. Владельцем процесса «Анализ СМК со стороны руководства», принимающим необходимые решения по улучшению СМК, является ректор СГСПУ. Основным исполнителем работ, отвечающим за анализ, обработку информации, выработку рекомендаций по улучшению деятельности СГСПУ является ПРК. Проректоры по направлениям деятельности, руководители процессов и/или структурных подразделений осуществляют общее руководство процессом анализа СМК в рамках своих процессов и/или структурных подразделений. Они несут ответственность за своевременное предоставление ПРК результатов анализа СМК своих процессов и/или структурных подразделений, отчеты и предложения по их улучшению, а также иную достоверную информацию о состоянии СМК в рамках своих процессов и/или структурных подразделений, требуемую для проведения анализа СМК СГСПУ в целом, а также по запросу ПРК.

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

4.3. Руководство СГСПУ проводит анализ СМК ежегодно. Сбор информации о состоянии процессов и подразделений осуществляется до 15 июля текущего года.

4.4. Результаты анализа формируются в отчет ПРК о результатах анализа СМК СГСПУ (Приложение № 1 к настоящей процедуре).

Отчет ПРК является частью отчета ректора СГСПУ о деятельности вуза и частью отчета о самообследовании (Приложение № 2 к настоящей процедуре).


4.5. ПРК представляет отчет ректору СГСПУ на заседании Ученого совета (ректората) либо передает в печатной форме. На основании отчета ректор СГСПУ дает оценку результативности функционирования СМК (Приложение № 3 к настоящей процедуре), а также уточняет, пересматривает, актуализирует Политику и Цели СГСПУ в области качества и планируемые ресурсы.

4.6. Входные данные для анализа включают в себя следующую информацию:

- результаты аудитов (проверок);
- обратная связь от потребителей;
- функционирование процессов и соответствие продукции;
- статус корректирующих действий;
- последующие действия, вытекающие из предыдущего анализа со стороны руководства;
- изменения, которые могли бы повлиять на СМК;
- рекомендации по улучшению;
- прочие данные.

4.7. Выходные данные для анализа со стороны руководства включают:

- мероприятия по улучшению и повышению результативности СМК СГСПУ и ее процессов;
- информацию об улучшении продукции по отношению к требованиям потребителей;

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

–информацию о потребности в ресурсах.

5. Описание процесса

5.1. Процесс анализа СМК со стороны руководства включает следующие этапы:


5.1.1 Планирование работ по анализу СМК СГСПУ

В срок до 30 сентября текущего учебного года ПРК готовит проект приказа ректора СГСПУ о деятельности по анализу и развитию СМК СГСПУ и соответствующий план работы (план по поддержанию и развитию СМК СГСПУ), который соответствует периоду действия принятых Целей в области качества.

5.1.2. Формирование данных для анализа СМК руководителями процессов и/или подразделений

В срок до 15 июля текущего учебного года на основании РК СГСПУ, приказа ректора СГСПУ «О деятельности по анализу СМК СГСПУ», приказа СГСПУ от 24.01.2013 № 9-к «Об утверждении форм документов», распоряжения ректора СГСПУ от 13.11.2012 № 33 «Об анализе и развитии СМК», распоряжений проректора по учебно-методической работе от 29.08.2012 № 24 «О предоставлении планов работы», от 20.01.2014 №01-06/02-05 «Об утверждении формы отчета о работе структурного подразделения за учебный год и о предоставлении планов работ структурного подразделения на учебный год», а также на основании планов и отчетов работы кафедр и факультетов СГСПУ и других локальных документов СГСПУ руководители процессов СМК формируют комплект необходимых исходных данных для подготовки отчета ПРК по анализу СМК СГСПУ, в который должна входить информация:

- о реализации Политики в области качества;
- о выполнении Целей в области качества;
- о развитии человеческих ресурсов;
- о развитии инфраструктуры;

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

- о состоянии информационно-образовательной среды СГСПУ;
- о соответствии продукции СГСПУ требованиям внутренних и внешних потребителей;
- о закупках;
- об анализе удовлетворенности потребителей;
- о результатах внутреннего аудита, инспекционных проверок;
- о функционировании процессов СМК и оценке их результативности в виде оформленной отчета-анкеты руководителя процесса СМК;

Примечание:


Отчет-анкета заполняется руководителями процессов СМК и предоставляется ПРК за отчетный период. Для процессов СГСПУ-СП-ПРО-8.5-04 «Управление научно-исследовательской деятельностью», СГСПУ-СП-ПРВ-7.1 «Организация административно-хозяйственной деятельности», СГСПУ-СП-ПРВ-7.3 «Организация маркетинговой деятельности» по данным Таблицы № 4 «Оценка результативности процесса и определение тенденций процесса» отчета-анкеты отчетным периодом является календарный. В отчете-анкете по процессу СГСПУ-СП-ПРО-8.5-03 «Организация реализации основных профессиональных образовательных программ высшего образования - программ бакалавриата, программ специалитета и программ магистратуры» по данным, касающимся результатов обучения, предоставляются сведения по последней экзаменационной сессии.

- о корректирующих действиях;
- о предложениях по улучшению.

5.1.3. Подготовка сводного отчета о результатах анализа СМК СГСПУ

В период с 15 июля по 20 августа ПРК рассматривает все материалы, предоставленные руководителями процессов СМК, руководителями структурных подразделений СГСПУ и на их основе готовит сводный отчет о результатах анализа СМК СГСПУ и представляет его ректору СГСПУ.

5.1.4. На заседании Ученого совета (ректората, совещании ПРК с ректором) обсуждается отчет ПРК о результатах анализа СМК СГСПУ и готовится план по поддержанию и развитию СМК.

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

6. Анализ СМК со стороны высшего руководства

6.1. На основе сводного отчета о результатах анализа СМК ректором СГСПУ вырабатывается решение об оценке результативности и эффективности СМК СГСПУ, которое оформляется приказом СГСПУ об утверждении отчета о результатах анализа СМК.

6.2. Критерии результативности развития СМК

–процент выполнения плана мероприятий в соответствии с приказом СГСПУ о деятельности по анализу и развитию СМК СГСПУ;

–процент выполнения плана мероприятий по реализации Целей в области качества (по процессам СМК);

–результаты функционирования процессов СМК СГСПУ;

–соотношение выявленных и исправленных несоответствий;

–уровень удовлетворенности потребителей.

6.3. Критерии результативности процесса анализа СМК со стороны руководства:


–сроки предоставления промежуточных отчетов от руководителей процессов, руководителей структурных подразделений для анализа СМК;

–уровень удовлетворенности внутренних потребителей данными на входе;

–оптимальное соотношение объема, качества, актуальности и достоверности предоставляемой информации от руководителей процессов, руководителей структурных подразделений для анализа СМК.

7. Ответственность

7.1. Общую ответственность за организацию и проведение анализа СМК со стороны руководства СГСПУ, включая подготовку отчета об анализе, разработку приказа СГСПУ о его результатах и плана мероприятий по

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |


поддержанию и развитию СМК, за организацию сбора и сбор информации для анализа несет ПРК.

7.2. Ответственность за предоставление информации для анализа на уровне процессов и/или структурных подразделений и ее достоверность несут руководители процессов и/или структурных подразделений.


8. Порядок выполнения процесса

8.1. Общие сведения о процессе

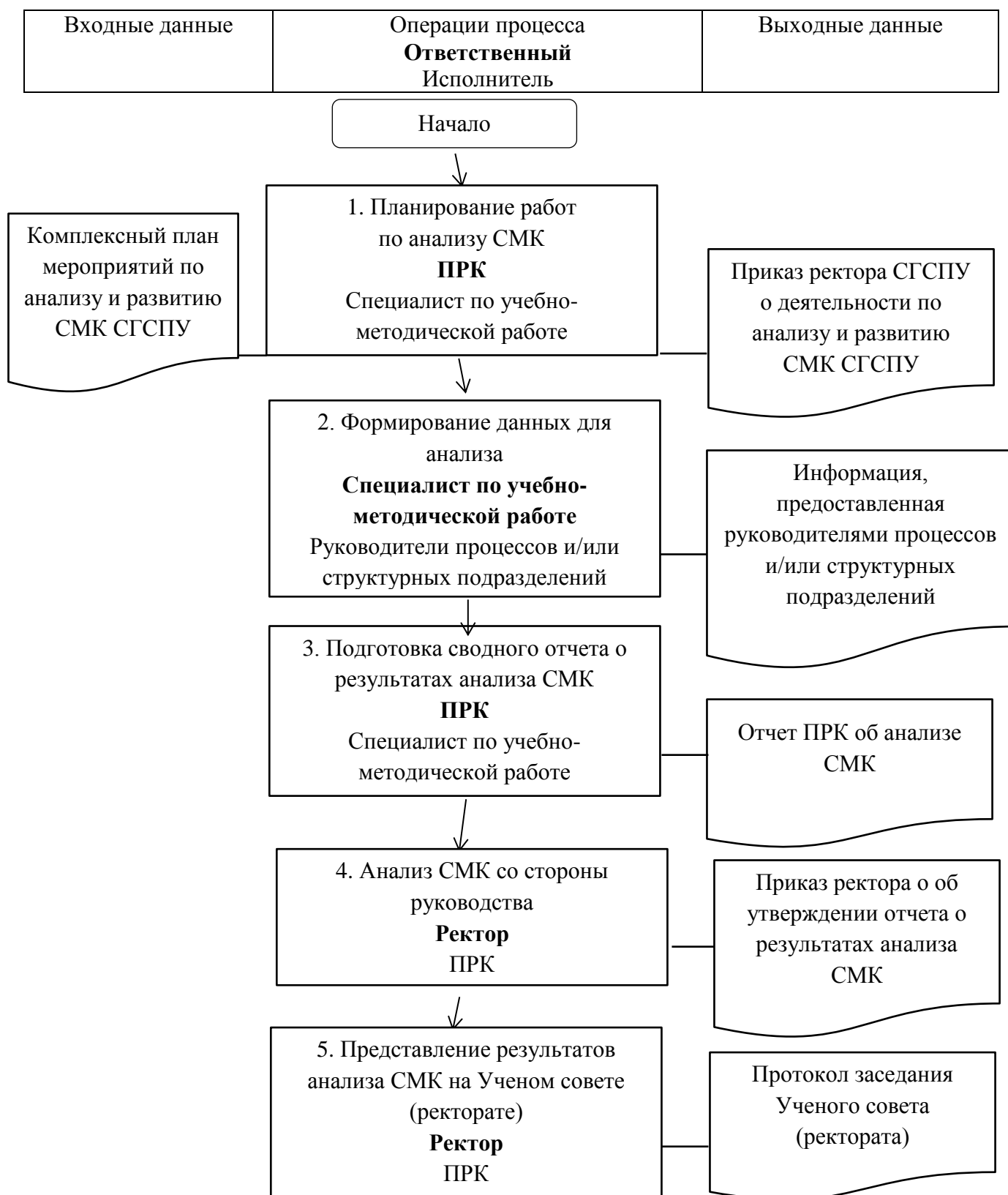
| | | |
|-----|--------------------------|--|
| 1. | Наименование процесса | Анализ СМК со стороны руководства |
| 2. | Цель процесса | Обеспечение постоянной пригодности, адекватности и результативности СМК СГСПУ на основе периодического анализа и оценки ее состояния |
| 3. | Ответственный за процесс | Ректор |
| 4. | Предшествующий процесс | Процессы мониторинг, измерение, анализ и оценивание: удовлетворенность потребителей (9.2.), внутренние аудиты (9.3), корректирующие действия (8.7) |
| 5. | Поставщик | Руководители структурных подразделений, руководители процессов СМК, потребители, руководители аудиторских групп, аудиторы |
| 6. | Последующий процесс | Управление несоответствующими результатами процессов (9.6). Улучшение (10). Корректирующие действия (8.7) |
| 7. | Потребители | Руководство СГСПУ, руководители процессов и/или структурных подразделений, потребители |
| 8. | Требования к процессу | ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), ГОСТ Р ИСО 19011-2012 |
| 9. | Ресурсы | Кадровые ресурсы. Финансовые ресурсы. Информационные ресурсы. Материально-технические ресурсы. |
| 10. | Входные данные | Информация о реализации Политики в области качества, о выполнении Целей в области качества, о развитии человеческих ресурсов, о развитии инфраструктуры, о состоянии информационно-образовательной среды вуза, о соответствии продукции СГСПУ требованиям внутренних и внешних потребителей, о закупках, об анализе удовлетворенности потребителей, о результатах внутреннего аудита, инспекционных проверок, о функционировании процесса и оценке его результативности, о корректирующих действиях, о предложениях по улучшению |
| 11. | Выходные данные | Отчет об анализе СМК со стороны руководства. План мероприятий по поддержанию и развитию СМК. |

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

| | | |
|-----|--|--|
| | | Протокол заседания Ученого совета СГСПУ (ректората). Приказ ректора СГСПУ «Об утверждении отчета о результатах анализа СМК». |
| 12. | Процессы СМК, с которыми осуществляется взаимодействие | Все процессы СМК |
| 13. | Критерии оценки | <ul style="list-style-type: none"> – сроки предоставления промежуточных отчетов от руководителей процессов, руководителей структурных подразделений для анализа СМК; – уровень удовлетворенности внутренних потребителей данными на входе; – оптимальное соотношение объема, качества, актуальности и достоверности предоставляемой информации от руководителей процессов, руководителей структурных подразделений для анализа СМК. |

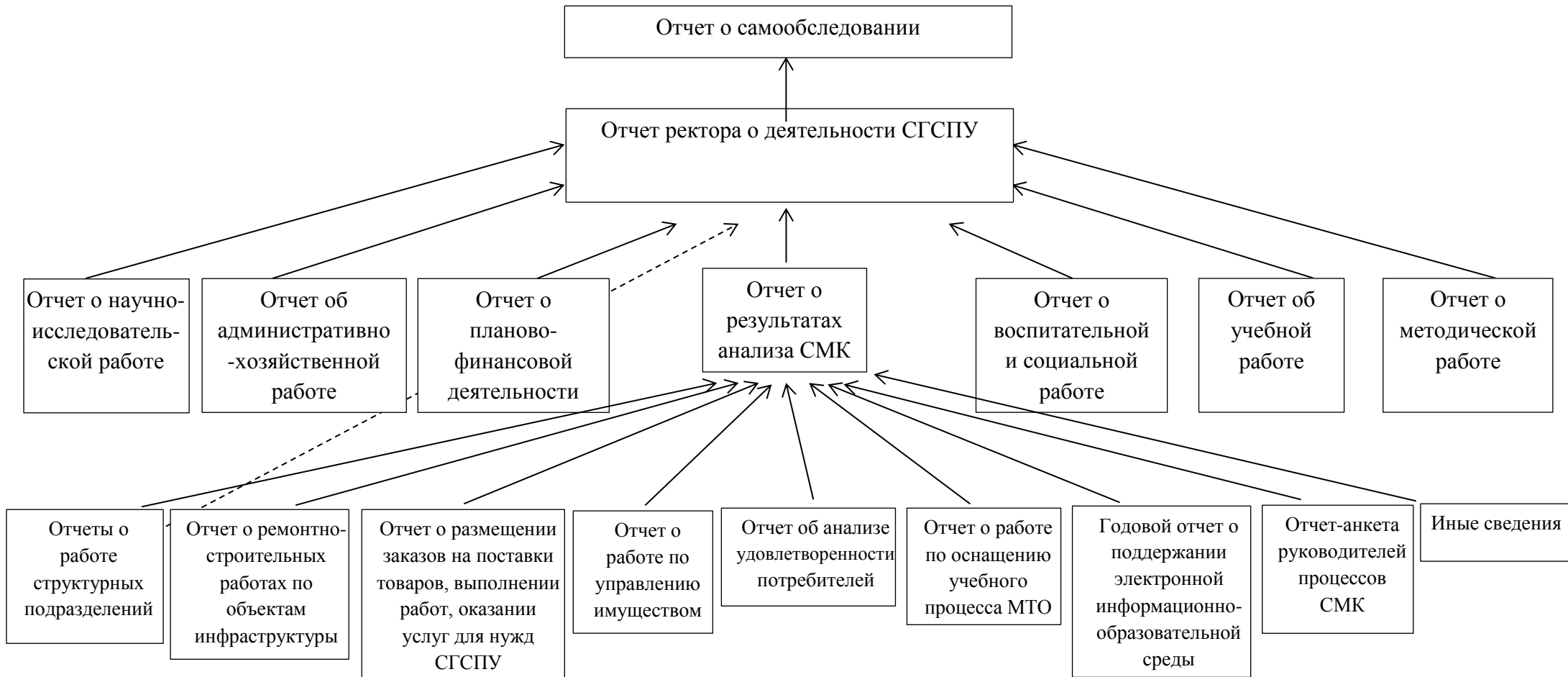
| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

8.2. Диаграмма процесса



| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

Приложение № 1
к Процедуре системы менеджмента качества
СГСПУ-ПРЦ-9.3 «Анализ СМК со стороны
руководства», утвержденной приказом СГСПУ
от 17.05.2018 № 01-06-02-26



| | | | |
|--|--|---------------------------------------|---------------|
| | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

Приложение № 2
к Процедуре системы менеджмента
качества СГСПУ-ПРЦ-9.3 «Анализ
СМК со стороны руководства»,
утвержденной приказом СГСПУ от
17.05.2018 № 01-06-02-26

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор СГСПУ

_____ И.О. Фамилия

«__» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ

представителя руководства по качеству

по анализу системы менеджмента качества

за 20__ / 20__ гг.

ПОДГОТОВИЛ


Представитель

руководства по качеству

_____ / _____ /

«__» _____ 20__

Самара, 20__

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

Введение

Настоящий отчет о результатах анализа системы менеджмента качества СГСПУ включает сведения о выполнении плана мероприятий по поддержанию и развитию СМК СГСПУ, о динамике показателей оценки результативности процессов СМК, а также рекомендации по улучшению СМК на 20__ - 20__ гг.

Система менеджмента качества СГСПУ соответствует требованиям стандарта ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и применяется в отношении образовательной, научной и воспитательной деятельности СГСПУ.

Изменения в системе менеджмента качества СГСПУ


В данном разделе приводятся изменения, которые произошли за отчетный период в СМК СГСПУ.

- изменения в организационной структуре;
- результаты сертификационной проверки СМК;
- изменения в перечне процессов СМК;
- изменения требований потребителей, нормативных и регулирующих требований;
- поступление претензий от потребителей и контролирующих организаций;
- изменения во внутренней документации СМК.

Дается оценка влияния этих изменений на целостность СМК и на область распространения СМК.

Анализ актуальности Политики в области качества

В данном разделе указываются положения Политики в области качества, которые нуждаются в актуализации. Если таких положений нет, то записывается «Все положения Политики в области качества выполнялись. Необходимости актуализации Политики в области качества в настоящее время нет».

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

Если за отчетный период наблюдались зафиксированные отступления от требований Политики в области качества, то перечисляются эти ситуации с указанием принятых корректирующих действий и статуса их выполнения.

Выполнение целей в области качества

В данном разделе информацию следует излагать в следующей форме: «Цели, подлежащие реализации в отчетный период достигнуты (не)полностью. Было сформулировано __ (указать количество) Целей в области качества в соответствии с __ (указать количество) направлениями деятельности СГСПУ, обозначенными в Политике в области качества.

В рамках __ (указать количество) Целей было запланировано __ (указать количество) мероприятий, из них __ (указать количество) выполнено полностью, __ (указать количество) – выполнено частично; __ (указать количество) – не выполнено»:

| Наименование участников процесса (отделы, подразделения) | № пункта Целей в области качества, содержание целей | Ответственный, исполнители, соисполнители | Срок исполнения (план/факт) | | Оценка выполнения (ссылка на подтверждающий документ) | Примечания (причина невыполнения, предложения, рекомендации и пр.) |
|--|---|---|-----------------------------|------|---|--|
| | | | план | факт | | |
| | | | | | | |

Результаты мониторинга и измерений процессов СМК, оценка результативности процессов

В данном разделе информацию следует излагать в следующей форме: «Процессы СМК, в том числе процессы жизненного цикла услуг и продукции, в отчетный период поддерживались (не поддерживались) в рабочем состоянии и обеспечивали (не обеспечивали) результативность СМК. Мониторинг и измерение процессов и подпроцессов СМК в отчетном периоде осуществлялись в соответствии с требованиями п. 9.1 «Мониторинг, измерение, анализ и оценка» ГОСТ Р ИСО 9001:2015:

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

| Обозначение и наименование процесса | Критерии результативности | Показатели результативности | | Отклонение, причина невыполнения | Предложения по улучшению |
|-------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|------|----------------------------------|--------------------------|
| | | план | факт | | |
| | | | | | |

Оценка результативности процессов СМК осуществляется по уровням совершенствования путем сопоставления с показателями.

Результаты внутренних и внешних проверок СМК

В данном разделе информацию следует излагать в следующей форме: «Внутренний аудит СМК за отчетный период проводился в соответствии с приказом СГСПУ (указать реквизиты приказа) и утвержденным планом-графиком проверок.


Для осуществления проверок был утвержден состав группы аудиторов, которые проводили аудит в соответствии со специально разработанными чек-листами (вопросниками).

Внутренние проверки были проведены в ___ (указать количество) подразделениях СГСПУ. По результатам внутренних аудитов СМК в СГСПУ выявлено ___ (указать количество) несоответствий, ___ (указать количество) наблюдений.

Большинство выявленных несоответствий и наблюдений относятся к процессам _____ (перечислить).

К подразделениям, в которых выявлено наибольшее число несоответствий и наблюдений, относятся _____ (перечислить подразделения с указанием в скобках количества несоответствий и наблюдений).

Подразделения, в которых не установлено несоответствий и наблюдений или выявлено не более 2-х несоответствий, – это _____ (перечислить подразделения).

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

По всем выявленным несоответствиям и наблюдениям разработаны планы корректирующих действий»:

| Структурное подразделение | Области замечаний | | | | | | | |
|---------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | Несоответствие 1 | | Несоответствие 2 | | Несоответствие 3... | | ...Несоответствие N | |
| | выявлено (кол-во) | исправлено (кол-во) | выявлено (кол-во) | исправлено (кол-во) | выявлено (кол-во) | исправлено (кол-во) | выявлено (кол-во) | исправлено (кол-во) |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

На основании заключенного договора (указать реквизиты договора) в период с _____ 20__ года группой аудиторов _____ (указать название организации) в соответствии с предварительно согласованным планом была проведена инспекционная проверка СМК в административных и учебных подразделениях СГСПУ: _____ (перечислить подразделения).

Целями проверки являлись:


- проверка соответствия СМК требованиям ИСО 9001:2015;
- установления факта поддержания СМК в действии;
- оценка результативности СМК;
- установление факта выполнения деятельности в области постоянного улучшения;
- анализ и оценка изменений, внесенных СГСПУ в документацию на адекватность и в процессы/элементы СМК на соответствие требованиям заявленного стандарта.

Проверка проводилась по процессам и подразделениям, связанным с заявленной областью сертификации.

Эксперты органа по сертификации установили следующее:

Критические несоответствия: _____ (изложить содержание, указать количество);

Значительные несоответствия: _____ (изложить содержание, указать количество);

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

Малозначительные несоответствия: _____ (изложить содержание, указать количество);

Незначительные несоответствия: _____ (изложить содержание, указать количество);

Наблюдения: _____ (изложить содержание, указать количество).

Замечания внешних аудиторов в основном касались процессов _____ (указать названия) и _____ подразделений (перечислить подразделения).

По результатам внешней проверки также разработаны и выполнены (не выполнены) планы корректирующих и предупреждающих действий.».

Анализ несоответствий, корректирующие и предупреждающие действия

В данном разделе информацию следует излагать в следующей форме: «По итогам внутренних аудитов СМК определены причины выявленных несоответствий и разработаны корректирующие и предупреждающие действия. Было проведено ___ (указать количество) корректирующих и ___ (указать количество) предупреждающих действий, ___ (указать количество) из них находятся в стадии исполнения»:


| № п/п | Наименование, характер несоответствия | Корректирующие действия | Предполагаемая дата выполнения |
|-------|---------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| | | | |

Анализ удовлетворенности потребителей

В данном разделе информацию следует излагать в следующей форме: «В ходе взаимодействия с потребителями производился сбор информации путем анкетирования и опросов об удовлетворенности потребителей».

Далее кратко описать результаты анкетирования потребителей, привести критерии анкетирования, информацию об отзывах внешних потребителей.

Развитие человеческих ресурсов

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

В данном разделе следует кратко описать данные по обучению персонала в течение года, результативность предпринятых мер по подготовке и обучению персонала СГСПУ.

Развитие инфраструктуры

В данном разделе следует кратко описать данные о состоянии инфраструктуры, о результатах выполнения планов по объектам инфраструктуры, о ремонтно-строительных работах по объектам инфраструктуры, о работе по управлению имуществом СГСПУ.

Анализ информационно-образовательной среды вуза

В данном разделе следует кратко описать данные о компьютеризации учебного процесса в СГСПУ, организации работ в сфере информационных технологий, об управлении техническими средствами обучения и т.д.

Соответствие продукции СГСПУ


В данном разделе вначале следует кратко описать данные о результатах промежуточной и/или итоговой аттестации обучающихся, сведения о трудоустройстве выпускников; данные о результатах научно-исследовательской деятельности СГСПУ.

Затем информация излагается по форме: «За отчетный год поступило ___ (указать количество) претензий, касающиеся в основном _____ (указать основные направления). Из них было принято ___ (указать количество). Были проведены соответствующие мероприятия по их устранению: (описать мероприятия)».

Сведения о проведенных закупках материалов и услуг

В данном разделе информацию следует излагать в следующей форме: «Планирование закупок осуществляется на основании _____ (описать систему, ссылаясь на нормативные документы).

Оценка и выбор поставщиков производится _____ (указать структурное подразделение) на основе _____ (описать систему, ссылаясь на

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

нормативные документы). В _____ (указать дату) была проведена оценка поставщиков на предмет _____ (указать). Результаты оценки были следующими: _____ (изложить содержание).

В план закупок на ____ (указать период) были включены: _____ (перечислить по группам товаров).

На _____ (указать дату) план выполнен на ____ (указать процент).


Причины невыполнения: _____ (указать причины)».

Предложения по совершенствованию СМК в СГСПУ

В данном разделе информацию следует излагать в следующей форме: «За отчетный период получены предложения по совершенствованию СМК в СГСПУ от владельцев процессов:

| Описание проблемы (возможного несоответствия) | Предлагаемые действия (рекомендации по улучшению) | Требуемые ресурсы | Ответственные за выполнение мероприятия | Планируемая дата выполнения мероприятия |
|--|--|-------------------|---|---|
| | | | | |

Всего ____ (указать количество) рекомендаций. Все полученные предложения рассмотрены и после проведения необходимого согласования и уточнения будут приняты к рассмотрению».

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

Приложение № 3
к Процедуре системы менеджмента
качества СГСПУ-ПРЦ-9.3 «Анализ
СМК со стороны руководства»,
утвержденной приказом СГСПУ от
17.05.2018 № 01-06-02-26

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»

УТВЕРЖДАЮ


Ректор СГСПУ

_____ И.О. Фамилия

«__» _____ 20__ г.

ИТОГОВЫЙ ЛИСТ ОЦЕНКИ

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СМК

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

1. Изменения в системе менеджмента качества СГСПУ в _____ учебном году:

| Изменения | Содержание изменений | Положительное влияние | Отрицательное влияние | Комментарий |
|--|----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| изменения в организационной структуре | | | | |
| результаты сертификационной проверки СМК | | | | |
| изменения в перечне процессов СМК | | | | |
| изменения требований потребителей, нормативных и регулирующих требований | | | | |
| поступление претензий от потребителей и контролирующих организаций | | | | |
| изменения во внутренней документации СМК | | | | |

Ректор СГСПУ _____ И.О. Фамилия

подпись

«__» _____ 20__ г.

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|---------------|
|  | СГСПУ Минобрнауки России | ISO 9001:2015 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | СГСПУ-ПРЦ-9.3 |
| | Процедура системы менеджмента качества «Анализ СМК со стороны руководства» | | |

2. Состояние процессов системы менеджмента качества СГСПУ в _____ учебном году:

| Название процесса | Уровень совершенства (1-3) | Уровень удовлетворенности потребителей (0-100 %) | % выполнения мероприятий в рамках целей в области качества (0-100 %) | Количество выявленных несоответствий | Из них выполненных корректирующих действий | Самооценка процесса (удовлетв./хорошо/отлично) (заполняется владельцем процесса) | Оценка процесса (удовлетв./хорошо/отлично) (заполняется ректором) | Комментарий (заполняется ректором) |
|-------------------|----------------------------|--|--|--------------------------------------|--|--|---|------------------------------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Ректор СГСПУ _____ И.О. Фамилия
подпись
«__» _____ 20__ г.

Владелец процесса _____ И.О. Фамилия
подпись
«__» _____ 20__ г.

