

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	<i>Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства</i>

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	3
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
3.1. Термины и определения	3
3.2. Обозначения и сокращения.....	5
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6
4.1. Общие положения	6
4.2. Цели и задачи процесса	6
4.3. Структура и параметры процесса.....	7
5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНАЛИЗА СМК. ТРЕБОВАНИЯ.....	7
5.1. Периодичность анализа СМК	7
5.2. Состав входных данных для анализа СМК	7
5.3. Выходные данные анализа СМК	8
5.4. Предоставление данных для анализа СМК	8
5.5. Обработка и подготовка информации и данных для анализа СМК.....	10
5.6. Проведение анализа СМК. Принятие решений по улучшению	10
5.7. Мониторинг, измерение, анализ и улучшение процесса	11
6. УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ	11
7. РЕСУРСЫ	12
8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ПОЛНОМОЧИЙ	12
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	14
Лист ознакомления	26
Лист учета периодических проверок	26
Лист регистрации изменений.....	26

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	<i>Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства</i>

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура университета (ДП) входит в состав документов системы менеджмента качества и устанавливает порядок периодического проведения анализа системы менеджмента качества в ФГАОУ ВПО «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова» (далее СВФУ) со стороны руководства, а также ответственность исполнителей.

Требования ДП обязательны для исполнения руководством университета и руководителями подразделений СВФУ.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

ISO 9001:2008	– Системы менеджмента качества. Требования
ISO 9000:2005	– Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
СМК-РК-01-13	– Руководство по качеству
СМК-ДП-1.3-13	– Управление документацией
СМК-ДП-1.3.1-13	– Управление записями
СМК-ДП-1.5-13	– Управление несоответствующей продукцией
СМК-ДП-1.6-13	– Управление корректирующими и предупреждающими действиями

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. Термины и определения

Термины и определения системы менеджмента качества приведены в международном стандарте ISO 9000:2005, в том числе использованы нижеследующие основные термины системы менеджмента качества с соответствующими определениями, непосредственно относящимися к данному процессу:

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

Аудит – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Вход процесса – материальные и информационные потоки, поступающие в процесс, на которые направлены воздействия процесса с целью преобразования их в выходы.

Выход процесса – результат процесса, материальные и информационные потоки, выходящие из процесса.

Документ – зафиксированная на материальном носителе информация.

<i>СВФУ</i>	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	<i>Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства</i>

Данные СМК– равнозначные понятия записей и отчётных данных, применяемых в качестве отчётных документов.

Заинтересованная сторона– лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

Информация– значимые данные.

Инфраструктура– совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

Контроль– процедура оценивания соответствия путём наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

Корректирующее действие–действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Примечания:

1. У несоответствия может быть несколько причин.
2. Корректирующее действие предпринимается для предотвращения повторного возникновения события, тогда как предупреждающее действие – для предотвращения возникновения события.
3. Существует различие между коррекцией и корректирующим действием.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Примечания:

1. Коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием.
2. Коррекция может включать, например, переделку или снижение градации.

Мониторинг – специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений, процессов с целью их оценки, контроля или прогноза.

Несоответствие – невыполнение требования.

Поставщик – организация или лицо, предоставляющее продукцию.

Потребители – организация или лицо, получающее продукцию.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Примечания:

1. У потенциального несоответствия может быть несколько причин.
2. Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения события, тогда как корректирующее действие – для предотвращения повторного возникновения события.

Продукция – результат процесса.

<i>СВФУ</i>	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	<i>Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства</i>

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса

Процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Ресурсы – содействующие входные потоки процесса, не преобразуемые в выходной поток (продукцию), например, персонал, структурные подразделения, оборудование, требования к окружающей среде и т. д.

Руководитель процесса – лицо, несущее полную ответственность за процесс и наделённое полномочиями в отношении этого процесса.

Система – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

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

Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3.2. Обозначения и сокращения

ISO	– Международная организация по стандартизации
ВА	– Внутренний аудит
ФГАОУ	– Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
ВПО	профессионального образования
СМК	– Система менеджмента качества
ДП	– Документированная процедура
КД	– Корректирующие действия
ПД	– Предупреждающие действия
ПРК	– Представитель руководства по качеству
ИКП	– Информационная карта процессов
НПР	– Научно-педагогические работники
УК	– Управление качества
УДПиКДО	– Управление по делопроизводству и контролю документооборота
НИР	– Научно-исследовательская работа
СМИ	– Средства массовой информации

<i>СВФУ</i>	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	<i>Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства</i>

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Общие положения

Процесс анализа СМК со стороны руководства входит в группу административных процессов (процессов ответственности руководства университета).

Руководителем процесса является ректор СВФУ.

В ДП определены требования к составу входных данных и действиям по процессу анализа СМК, установлены ответственность должностных лиц и порядок их взаимодействий по предоставлению достоверной информации, данных для анализа СМК, их обработке, подготовке выводов и предложений, установлен порядок принятия решений по дальнейшему развитию СМК, повышению качества образовательных услуг и результатов научной деятельности.

ДП определяет также состав необходимых записей по анализу СМК и устанавливает порядок управления ими.

Подробное распределение ответственности по процессу проведения анализа СМК со стороны руководства показано в разделе 8.

Поддержание ДП «Анализ СМК со стороны руководства» на уровне требований обеспечивается согласно ДП «Управление документацией».

Необходимые действия для обеспечения выполнения установленных в настоящей ДП требований и дальнейшего развития процесса анализа СМК разрабатываются и выполняются согласно ДП «Управление корректирующими и предупреждающими действиями».

Управление записями по процессу анализа СМК осуществляется в соответствии с ДП «Управление записями».

4.2. Цели и задачи процесса

Целью процесса анализа СМК является обеспечение постоянной пригодности СМК стратегии, политике и целям университета, принятие своевременных и обоснованных решений в отношении дальнейшего развития СМК университета, улучшения качества образовательных услуг и результатов научной деятельности, поддержание целостности СМК.

Задачи процесса:

- определение состава необходимых данных и информации для проведения анализа СМК;
- обеспечение полноты и достоверности входных данных и информации при проведении анализа СМК;
- оценка пригодности СМК СВФУ стратегии, политике и целям университета;
- оценка необходимости внесения изменений в СМК, включая Политику и Цели в области качества;
- оценка возможности улучшения системы менеджмента качества, повышения качества образовательных услуг и результатов научной деятельности;
- принятие обоснованных и своевременных решений по выделению необходимых ресурсов для развития СМК университета, повышения качества образовательных услуг и результатов научной деятельности;
- сохранение целостности СМК при внедрении изменений.

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	<i>Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства</i>

4.3. Структура и параметры процесса

На вход процесса «Анализ СМК со стороны руководства» поступает информация и данные из всех процессов СМК, на выходе – решения высшего руководства университета в отношении развития СМК, выделения необходимых ресурсов для улучшения качества образовательных услуг и проведения научных исследований.

Процесс анализа СМК включает:

- планирование анализа СМК;
- сбор и обработка информации и данных для проведения анализа СМК;
- подготовка предварительных выводов и предложений;
- проведение анализа СМК;
- принятие решений по дальнейшему развитию СМК университета и повышению качества образовательных услуг и научных исследований;
- поддержание и сохранение записей;
- контроль, измерение, мониторинг анализ и улучшение процесса.

Схема процесса «Анализ СМК со стороны руководства» представлена в Приложении 1.

Порядок управления записями по анализу СМК определен в разделе 6.

5. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ АНАЛИЗА СМК. ТРЕБОВАНИЯ

5.1. Периодичность анализа СМК

Анализ СМК университета проводится один раз в год, в начале календарного года. При необходимости может быть проведен внеплановый анализ СМК.

Решение о проведении анализа доводится до исполнителей приказом ректора.

В приказе указываются дата, анализируемый период, место проведения анализа СМК, состав участников анализа СМК, сроки предоставления входных данных, формы предоставления информации и данных (при необходимости) и ответственные исполнители.

Анализу СМК предшествует проведение цикла внутренних аудитов университета, согласно требованиям ДП «Внутренние аудиты».

5.2. Состав входных данных для анализа СМК

В качестве входных данных для анализа СМК СВФУ используются:

- информация об актуальности Политики в области качества;
- информация о выполнении Целей в области качества;
- информация о выполнении Программы внутреннего аудита СМК университета;
- результаты внутренних и внешних проверок (аудитов) СМК;
- данные обратной связи с потребителями о состоянии их удовлетворенности;
- финансово-экономические показатели деятельности университета;
- информация о функционировании процессов, данные оценки результативности процессов СМК за отчетный период и их динамики в сравнении с предыдущими и аналогичными периодами деятельности;
- данные мониторинга характеристик качества образовательных услуг СВФУ и об их динамике;

СВФУ	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	Система менеджмента качества <i>Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства</i>

- данные мониторинга характеристик качества результатов научной деятельности СВФУ и их динамики;
- данные о составе и компетентности НПР и их динамике;
- информация об анализе несоответствий и статусе корректирующих и предупреждающих действий;
- данные анализа поставщиков и закупленной продукции/услуг;
- информация о выполнении решений по итогам предыдущего анализа СМК;
- информация об изменениях внешней и внутренней среды, которые могут повлиять на СМК;
- предложения по улучшениям и инновациям.

5.3. Выходные данные анализа СМК

Выходные данные анализа СМК представляют собой конкретные решения и действия, которые относятся к:

- возможным изменениям в Стратегии, Политике и Целях университета в области качества;
- повышению результативности всей СМК и отдельных её процессов;
- улучшению качества образовательных услуг согласно законодательным и другим обязательным требованиям, потребностям и ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон;
- улучшению качества результатов научной деятельности согласно законодательным и другим обязательным требованиям, потребностям и ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон;
- определению потребности в необходимых ресурсах для реализации принятых решений.

5.4. Предоставление данных для анализа СМК

Данные для анализа СМК в сроки, определенные приказом ректора университета, предоставляются УК руководителями процессов на основании текущего анализа информации, поступающей из подразделений (табл. 1).

Руководители подразделений несут ответственность за формирование, полноту, достоверность и сохранение в течение установленного срока необходимых для анализа баз данных по процессам СМК, согласно законодательным требованиям, требованиям соответствующих ИКП, требованиям ДП «Управление записями», другим обязательным требованиям.

Таблица 1

Представление данных для анализа СМК

Наименование информации, данных	Форма представления	Ответственный за представление информации	Кому представляется информация
Информация об актуальности Стратегии, Политики в области качества	Отчет о проведенном опросе руководства СВФУ	ПРК	УК
Информация о степени выполнения Целей в области качества	Данные по фактическому выполнению показателей	Руководители процессов	УК
Финансово-экономические показатели	Фактические показатели по	Планово-	УК

СВФУ	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	<i>Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства</i>

деятельности университета	образовательной и научной деятельности	финансовое управление	
Информация о выполнении Программы внутреннего аудита СМК университета и результаты внутренних и внешних проверок СМК	Итоги внутреннего аудита СВФУ	Отдел внутренних аудитов УК	УК
Информация о проведенных исследованиях и состоянии удовлетворенности обучающихся и других заинтересованных сторон	Отчеты о проведенных опросах потребителей услуг, предоставляемых СВФУ	Центр карьеры	УК
Информация о работе с претензиями	Отчет	Правовое управление	УК
Информация по работе с жалобами и обращениями потребителей	Отчет	УДПиКДО	УК
Информация о функционировании процессов, данные оценки результативности процессов СМК за отчетный период и её динамике в сравнении с предыдущими и аналогичными периодами деятельности	Отчет о функционировании процессов с данными, представленными в динамике	Руководители процессов	УК
Данные мониторинга характеристик качества образовательных услуг СВФУ и об их динамике	Отчеты об итогах промежуточной аттестации	Учебно-методическое управление	УК
Данные мониторинга результатов научной деятельности и их динамики	Отчеты о научной деятельности	Управление научно-исследовательских работ	УК
Информация об анализе несоответствий и статусе корректирующих и предупреждающих действий	Отчеты о результативности КД и ПД, несоответствий, результаты внутренних аудитов	Руководители процессов	УК
Данные анализа поставщиков и закупленной продукции/услуг	Приложения ИКП «Закупки»	Управление планирования и организации закупок	УК
Информация о выполнении решений по итогам предыдущего анализа СМК	Отчет о проведенном анализе	УК	УК
Информация об изменениях внешней и внутренней среды, которые могут повлиять на СМК	Пояснительная записка	Руководители процессов	УК
Предложения по улучшениям и инновациям	Настоящая ДП	Руководители процессов	УК

Формы для анализа процессов установлены в ИКП, документированных процедурах, других документах СМК или (при необходимости) могут быть установлены приказом о проведении анализа СМК СВФУ. Формы для анализа должны сопровождаться текстовым описанием, иллюстрациями в виде диаграмм, схем.

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	<i>Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства</i>

Руководители процессов несут ответственность за своевременность, полноту и достоверность предоставляемой для анализа СМК информации.

Контроль подготовки информации для анализа СМК осуществляет ПРК.

5.5. Обработка и подготовка информации и данных для анализа СМК

Первичную обработку входной информации, её обобщение и заполнение форм для анализа СМК осуществляет УК.

УК анализирует полноту и своевременность поступления входных данных для анализа СМК и при отсутствии или несоответствии поступивших данных установленным требованиям информирует ПРК для принятия соответствующих мер воздействия.

Форма отчёта об анализе СМК показана в Приложении 6.

Первичная обработка должна быть завершена не позднее, чем за 7 дней до анализа СМК.

Окончательную обработку информации, подготовку выводов о выполнении целей, планов и программ университета, достижении установленных характеристик качества образовательных услуг и результатов научной деятельности, степени соответствия СМК установленным требованиям и подготовку проектов решений по изменению Стратегии, Политики в области качества, улучшению СМК, процессов и документов СМК, внедрению инноваций осуществляет ПРК.

Подготовленный отчёт и проект решений рассылается лицам, согласно приказу ректора о проведении анализа СМК, членам коллегиального органа управления для предварительного ознакомления и подготовки предложений не позднее, чем за 7 дней до даты проведения заседания по анализу СМК. Отчёт и проект решений согласовывается с первым проректором по стратегическому направлению и научно-инновационной работе.

5.6. Проведение анализа СМК. Принятие решений по улучшению

Анализ СМК осуществляется представителями высшего руководства университета. В состав участников анализа входят члены коллегиального органа управления университета, председателем которого является ректор. Заседания коллегиального органа управления по анализу СМК проводятся в дни, установленные приказом ректора университета.

На заседании коллегиального органа управления заслушивается доклад ректора университета, выступления ПРК и руководителей процессов.

Темы для выступлений определяются, исходя из предварительной оценки состояния СМК, и должны включать анализ информации по входным данным, имеющийся передовой опыт и углубленный анализ слабых мест.

При необходимости анализ СМК может быть продолжен на других заседаниях и специальных совещаниях.

На заседания коллегиального органа управления по рассмотрению отдельных вопросов могут быть приглашены руководители подразделений, студенческих объединений, представители работодателей, партнеров и т.п.

5.7. Мониторинг, измерение, анализ и улучшение процесса

Мониторинг и измерение результативности процесса осуществляет ПРК.

Для измерения результативности процесса определены следующие показатели:

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	<i>Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства</i>

- 1) полнота входной информации;
- 2) достоверность входной информации;
- 3) соблюдение установленных сроков для проведения анализа СМК;
- 4) процент выполненных мероприятий по итогам анализа СМК;
- 5) результативность решений по итогам анализа СМК;
- 6) отсутствие несоответствий, касающихся поддержания целостности СМК;
- 7) своевременность выделения ресурсов для реализации принятых решений;
- 8) быстрота внесения изменений в документацию СМК;
- 9) достаточность применяемой документации;
- 10) актуальность применяемой документации;

Формы мониторинга и измерения процесса размещены в Приложениях 4 и 5.

При наличии отклонений от установленных требований, выявлении несоответствий или при необходимости улучшения процесса ПРК вносит предложения по корректировке процесса, разработке новой версии настоящей ДП, разработке и внедрению форм для сбора и анализа информации.

Ректор университета на основании результатов мониторинга и измерения процесса осуществляет анализ процесса, устанавливает показатели для оценки результативности и эффективности процесса анализа СМК, определяет их плановые значения на следующий период.

При необходимости ректор университета принимает решения об изменении процедуры анализа СМК, замене версии ДП, разработке/доработке форм анализа СМК.

6. УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ

№ п/п	Наименование записи	Идентификация	Форма	Ответственный	Место хранения	Срок хранения
1.	Входные отчёты по анализу СМК	Наименование, подпись руководителя процесса	Бумажная, электронная	Руководители процессов	УК	5 лет
2.	Отчёт об анализе СМК	Наименование, согласование с первым проректором	Бумажная, электронная	ПРК	УК	5 лет
3.	Протокол заседания коллегиального органа управления СВФУ	Наименование, номер, дата, подписи ректора и секретаря	Согласно Инструкции по делопроизводству СВФУ	Секретарь коллегиального органа управления СВФУ	УК	5 лет

7. РЕСУРСЫ

Для реализации процесса анализа СМК ректор университета определяет и выделяет следующие необходимые ресурсы:

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	<i>Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства</i>

- помещение для проведения заседаний или специальных совещаний при необходимости продолжения анализа СМК после рассмотрения его на заседании коллегиального органа управления университета;
- квалифицированный персонал (ректорат, ПРК, УК, руководители процессов, руководители подразделений);
- материальные ресурсы: оборудование рабочих мест, компьютеры и программное обеспечение, необходимое для надлежащего выполнения требований настоящей ДП, и решений по итогам анализа СМК, расходные материалы, необходимые помещения и шкафы для хранения записей в подразделениях;
- нематериальные ресурсы (формы для проведения анализа СМК; достаточное время для проведения анализа СМК) и т.д.
- финансовые ресурсы для выполнения решений по итогам анализа СМК.

8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ПОЛНОМОЧИЙ

Ректор университета:

- определяет процедуру анализа СМК;
- определяет период проведения анализа СМК и устанавливает дату проведения анализа;
- утверждает настоящую ДП;
- утверждает отчёт по итогам анализа СМК;
- проводит совещание коллегиального органа управления по анализу СМК;
- выступает с докладом по анализу СМК;
- оценивает результативность СМК, принимает решения по улучшению СМК и внедрению инноваций;
- выделяет ресурсы для обеспечения выполнения принятых решений;
- оценивает результативность процесса анализа СМК и принимает решения по его улучшению.

Первый проректор по стратегическому направлению и научно-инновационной работе:

- согласовывает настоящую ДП;
- согласовывает проект отчёта по анализу СМК и проект решений коллегиального органа управления по улучшению СМК и внедрению инноваций.

Члены коллегиального органа управления:

- заслушивают доклады ректора, ПРК, руководителей процессов;
- вносят предложения по оценке СМК, улучшениям и внедрению инноваций.

ПРК:

- разрабатывает и актуализирует настоящую ДП;
- готовит проект отчёта по анализу СМК и проект решений коллегиального органа управления по улучшению СМК и внедрению инноваций;
- контролирует предоставление и обработку информации по анализу СМК;
- осуществляет мониторинг и измерение показателей для оценки процесса;

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	<i>Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства</i>

- организует проверку требований настоящей процедуры при проведении внутреннего аудита;
- анализирует данные о функционировании процесса и вносит предложения по улучшению процесса.

Управление качества:

- осуществляет сбор и обработку данных для анализа СМК;
- заполняет проект отчёта по анализу СМК;
- рассылает проект отчёта по анализу СМК и проект решений коллегиального органа управления по улучшению СМК и внедрению инноваций для предварительного согласования и внесения предложений;
- доводит решения по итогам анализа СМК до исполнителей.

Руководители процессов:

- готовят и направляют в УК отчёты, относящиеся к выполнению установленных целей, показателей, планов и требований, другой входной информации по анализу СМК;
- выступают на заседании коллегиального органа управления по вопросам анализа СМК.

Руководители подразделений:

- осуществляют сбор и обработку данных о выполнении установленных планов, показателей, требований;
- предоставляют требуемые отчёты руководителям процессов.

Секретарь коллегиального органа управления:

- ведет протокол заседания коллегиального органа управления по анализу СМК СВФУ;
- подписывает протокол по анализу СМК СВФУ.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1
(информационное)

Процедура процесса

Вход	Действия процесса и сроки исполнения (с указанием сроков исполнения, где применимо)	Ответственный исполнитель	Отчетный документ, запись
Информация об актуальности Политики в области качества и о выполнении Целей в области качества	1. Планирование процесса, установление процедуры анализа СМК (до 01 декабря)	Первый проректор по стратегическому направлению и научно-инновационной работе	Проект плана проведения анализа СМК
Проект плана проведения анализа СМК	2. Определение состава входных данных, согласно требованиям ISO 9001 и другим требованиям, определение требований к формам предоставления входной информации (отчетов) для проведения анализа СМК (до 15 декабря)	ПРК	Список входных данных для анализа
Проект плана проведения анализа СМК. Список входных данных для анализа	3. Издание приказа о проведении анализа СМК и назначение даты заседания коллегиального органа управления СВФУ (до 31 января)	Ректор	Приказ о проведении анализа СМК
Приказ о проведении анализа СМК	4. Предоставление входной информации (отчетов) для анализа СМК (до 01 февраля)	Руководители процессов	Отчеты по входной информации
Отчеты по входной информации	5. Контроль предоставления входной информации для проведения анализа СМК (до 01 февраля)	УК	Сводный отчет о входной информации
Сводный отчет о входной информации	6. Определение достаточности данных для анализа СМК (до 15 февраля)	ПРК	Свод данных для анализа СМК
Свод данных для анализа СМК	7. Обработка входных данных и подготовка проекта отчёта по анализу СМК (до 01 марта)	ПРК	Проект отчета по анализу СМК
Проект отчета по анализу СМК	8. Подготовка проекта предложений по улучшению СМК (до 10 марта)	ПРК	Проект предложений по улучшению СМК
Проект отчета по анализу СМК. Проект предложений по улучшению СМК	9. Рассылка проекта отчёта по анализу СМК и проекта предложений по улучшению СМК членам коллегиального органа управления (до 15 марта)	Секретарь коллегиального органа управления	Лист рассылки проектов отчета по анализу СМК и предложений по улучшению СМК

Проект отчета по анализу СМК. Проект предложений по улучшению СМК	10. Изучение проекта отчёта по анализу СМК и проекта предложений по улучшению СМК и подготовка предложений по оценке, выводам и решениям по дальнейшему развитию СМК СВФУ (до 25 марта)	Члены коллегиального органа управления	Предложения по оценке, выводам и решениям по дальнейшему развитию СМК
Проект отчета по анализу СМК. Проект предложений по улучшению СМК. Предложения по оценке, выводам и решениям по дальнейшему развитию СМК	11. Проведение заседания коллегиального органа управления по анализу СМК (до 31 марта)	Ректор	Проект постановления коллегиального органа управления по анализу СМК
Проект постановления коллегиального органа управления по анализу СМК	12. Принятие решений по итогам анализа СМК и выделение ресурсов для поддержания и развития СМК (до 15 апреля)	Ректор	Постановление коллегиального органа управления по анализу СМК. Приказ ректора
Постановление коллегиального органа управления по анализу СМК. Приказ ректора	13. Доведение решений по итогам анализа СМК до исполнителей (до 20 апреля)	УК	Лист рассылки
Проект отчета по анализу СМК. Проект предложений по улучшению СМК. Предложения по оценке, выводам и решениям по дальнейшему развитию СМК	14. Мониторинг и измерение процесса (до 15 мая)	ПРК	Корректирующие и предупреждающие действия (прилож. 4). Анализ результативности процесса (прилож. 5)
Корректирующие и предупреждающие действия (прилож. 4). Анализ результативности процесса (прилож. 5)	15. Анализ и улучшение процесса (до 01 июня)	Ректор	План мероприятий по улучшению СМК СВФУ (прилож. 3)

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
СМК-ДП-1.4-13 Версия 2.0	Система менеджмента качества
	Внутренние аудиты

Приложение 6
(рекомендуемое)

Форма отчёта об анализе СМК

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
**«СЕВЕРО-ВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ М.К.АММОСОВА»**
(СВФУ)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ Е.И. Михайлова
_____ 20__ г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ОТЧЁТ ОБ АНАЛИЗЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА за _____ 20__ год

Экз. № ____

СОСТАВИЛ:

Представитель руководства по качеству

_____ Ф.И.О.

_____ 20__ г.

г. Якутск

20__ г.

<i>СВФУ</i>	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.4-13 Версия 2.0	Внутренние аудиты

Содержание

1. Общие положения
2. Изменения, способные повлиять на систему управления СВФУ
3. Результаты выполнения Плана мероприятий по предыдущему анализу СМК со стороны руководства
4. Оценка актуальности Политики в области качества
5. Выполнение Целей в области качества
6. Результаты анализа выполнения планов и программ. Оценка результативности мероприятий
7. Результаты мониторинга и измерений процессов СМК. Оценка результативности процессов
8. Соответствие образовательной и научной деятельности установленным требованиям
9. Результаты внутренних и внешних аудитов СМК и проверок контролирующими органами, статус КД и ПД
10. Оценка поставщиков
11. Связь с потребителями и с заинтересованными сторонами
12. Актуализация документации СМК
13. Рекомендации по улучшению СМК
14. Заключительные положения

СВФУ	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.4-13 Версия 2.0	Внутренние аудиты

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Отчёт о результатах анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) ФГАОУ ВПО «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова» (далее СВФУ) включает сведения о выполнении плана мероприятий по улучшению СМК СВФУ за 20__ год, о динамике показателей оценки качества процессов образовательной и научной деятельности за 20__ год, а также рекомендации по совершенствованию СМК СВФУ на 20__ год и на последующий период.

Система менеджмента качества СВФУ соответствует требованиям стандарта ISO 9001:2008, применяется в отношении образовательной и научной деятельности университета.

2. ИЗМЕНЕНИЯ, СПОСОБНЫЕ ПОВЛИЯТЬ НА СИСТЕМУ УПРАВЛЕНИЯ СВФУ

Приводятся изменения, которые произошли в СВФУ за прошедший год в:

- организационной структуре;
- перечне процессов СМК;
- внешней нормативной документации;
- внутренней документации СМК.

Дается оценка влияния этих изменений на целостность Системы менеджмента качества и на область распространение СМК.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ВЫПОЛНЕНИЯ ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПРЕДЫДУЩЕМУ АНАЛИЗУ СМК СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок исполнения плановый/ фактический	Ответственный исполнитель, соисполнители	Примечание (перенос сроков, изменение задания, причина невыполнения)

4. ОЦЕНКА АКТУАЛЬНОСТИ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Указываются положения Политики в области качества, которые нуждаются в актуализации. Если таких положений нет, то записывается «Необходимости актуализации Политики в области качества в настоящее время нет».

СВФУ	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.4-13 Версия 2.0	Внутренние аудиты

5. ВЫПОЛНЕНИЕ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

№ п/п	Наименование Цели в области качества или планового мероприятия в рамках Цели по качеству	Срок исполнения плановый/ фактический	Ответственный исполнитель, соисполнители	Отметка о выполнении	Примечание (перенос сроков, изменение задания, причина невыполнения)

6. РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ВЫПОЛНЕНИЯ ПЛАНОВ И ПРОГРАММ. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ МЕРОПРИЯТИЙ

Здесь приводятся сведения о выполнении планов и программ СВФУ в течение отчётного периода, включая планы по повышению качества образовательной деятельности и результатов научной деятельности.

Наименование плана/ программы	Ответственное СП	Количество мероприятий, включенных в план	Количество выполненных мероприятий	Количество невыполненных мероприятий	Оценка	Предложение

7. РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА И ИЗМЕРЕНИЙ ПРОЦЕССОВ СМК. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССОВ

Основное содержание данного раздела сведено в табл. 7.1.

Здесь же приводятся сведения о результативности процессов СМК, включая процессы СМК (при их наличии), выполняемые сторонними организациями (аутсорсинг).

В выводах по этому разделу указываются результативные и нерезультативные процессы, оценивается динамика результативности и указывается также соответствие деятельности СВФУ законодательным и другим обязательным требованиям по качеству с учётом изменений по п. 1 Отчёта.

Особенно отмечаются действия, направленные на разработку и аккредитацию учебных планов и программ, повышение качества результатов научной деятельности.

7.1. Результаты мониторинга и измерений процессов СМК. Оценка результативности процессов

№ п/п	Обозначение и наименование процессов	Отчетные показатели/показатели оценки		Оценка результативности		Примечание (причина невыполнения, отклонения)	Предложения по улучшению
		План	Факт	Отклонение	Оценка		

8. СООТВЕТСТВИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ И НАУЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ

8.1. Оценка результатов образовательной деятельности

№ п/п	Наименование критериев результатов учебной деятельности	Отчетные показатели/показатели оценки		Оценка результативности		Примечание (причина невыполнения, отклонения)	Предложения по улучшению
		План	Факт	Отклонение	Оценка		

8.2. Оценка результатов научной деятельности

№ п/п	Наименование критериев результатов научной деятельности	Отчетные показатели/показатели оценки		Оценка результативности		Примечание (причина невыполнения, отклонения)	Предложения по улучшению
		План	Факт	Отклонение	Оценка		

9. РЕЗУЛЬТАТЫ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ АУДИТОВ СМК И ПРОВЕРОК КОНТРОЛИРУЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ, СТАТУС КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

Сводка результатов внутренних и внешних проверок СМК за 20__ год

Таблица 9.1. Анализ выполнения Программы проверок

Оцениваемый показатель	Согласно программе проверок	Фактически	Нарушение срока / требований	Процент соответствия	Пояснения	Меры по улучшению
Количество проверяемых подразделений						
Количество представленных отчетов						
Качество отчетных документов						

Таблица 9.2. Анализ компетентности аудиторов

Фамилия, имя, отчество	Номер и дата выдачи сертификата	Отметка об участии в проверках	Отметка о наличии опыта оформления актов о несоответствиях	Отметка о наличии опыта оформления отчетов о проверках	Оценка качества представленных документов	Меры по улучшению

Таблица 9.3. Анализ результатов внешних проверок контролирующих органов

Наименование контролирующего органа	Дата проверки	Количество запланированных мероприятий по устранению нарушений	Количество выполненных мероприятий	Количество невыполненных мероприятий	Оценка	Предложения по улучшению

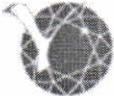
Таблица 9.4. Анализ несоответствий, мер коррекции и КД

Формулировка несоответствия	Кем выявлено (внутренний аудит, производственный контроль, проверка сертифицирующим органом, органом контроля и надзора)	Подразделение, в котором выявлено несоответствие	Причина несоответствия	Корректирующее действие	Плановый срок исполнения	Дата фактического исполнения	Отметка о результативности

10. ОЦЕНКА ПОСТАВЩИКОВ

Таблица 10.1. Оценка поставщиков

Наименование поставщика	Номер договора	Наименование продукции/услуги	Замечания	Оценка

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства

11. СВЯЗЬ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ И С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Таблица 11.1. Анализ результатов исследований

Потребители	Количество проведенных исследований	Количество опрошенных	Процент удовлетворенности	Оценка	Предложения по улучшению
Обучающиеся					
Выпускники					
Работодатели					
Родители					
Заказчики НИР					

Таблица 11.2. Анализ жалоб и претензий

Потребители	Жалобы			Претензии			Оценка	Предложения по улучшению
	Поступило	Изменение в сравнении с прошлым годом, %	Дан ответ	Наличие повторного обращения	Поступило	Удовлетворено		
Обучающиеся								
Выпускники								
Работодатели								
Родители								
Заказчики НИР								

Таблица 11.3. Анализ откликов в СМИ

Наименование СМИ	Дата	Количество комплиментов и благодарностей	Количество негативных откликов	Количество не выполненных мероприятий	Оценка	Предложения по улучшению

12. АКТУАЛИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ СМК

Приводятся сведения об итогах анализа действующих документов СМК СВФУ и необходимости их актуализации; предложения по изменениям, отмене, изъятию и выпуску новых документов.

13. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ СМК

Рекомендации по улучшению СМК на основании анализа поступивших сведений по всем разделам отчета и предложений по улучшению процессов СМК представляются, как правило, в форме проекта Плана мероприятий по совершенствованию СМК (Приложение 3).

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.7-13 Версия 2.0	Анализ системы менеджмента качества СВФУ со стороны руководства

Ответственный ХХХ

Фамилия, инициалы

(подпись)

_____ 20__ г.

Представитель руководства
по качеству

Фамилия, инициалы

(подпись)

_____ 20__ г.

Лист ознакомления

с _____
(наименование документа для ознакомления)

_____ (наименование структурного подразделения)

№ п/п	ФИО, должность	Личная подпись	Дата	Примечания

Лист учета периодических проверок

№ п/п	Дата проверки	Ф.И.О. и должность лица, выполнившего периодическую проверку	Подпись лица, выполнившего проверку	Результаты проверки

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения
	замененных	новых	аннулированных					