


АНО ДПО УЦ «За безопасный труд»	
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК.1-РК-2015
Система менеджмента качества	<i>Стр. 1 из 36</i>

Утверждаю
Директор АНО ДПО УЦ «За
безопасный труд»


В.А.Щербаков
«21» декабря 2015г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ Автономной некоммерческой
организации дополнительного профессионального образования
Учебный центр «За безопасный труд»

СМК.1-РК-2015

Версия 01

г. Иркутск

АНО ДПО УЦ «За безопасный труд»	
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК.1-ПК-2015
Система менеджмента качества	Стр. 2 из 36

Утверждено и введено в действие приказом директора № 1-СМК от 21.12.2015г.

Разработано в соответствии с Требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2008

Введено впервые

Содержание

Введение	3
Краткая характеристика УЦ	3
Общая характеристика	3
ПК-1 . ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	4
ПК-1.1. Общие положения	4
ПК-1.2. Применение.....	4
ПК-2. Нормативные ссылки.....	4
ПК-3. Термины и определения.....	5
ПК-4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	7
ПК- 4.1. Общие требования	7
ПК. 4.2. Требования к документации	9
ПК- 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА	12
ПК-5.1. Обязательства руководства	12
ПК- 5.2. Ориентация на потребителя	13
ПК- 5.4. Планирование.....	14
ПК-5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	16
ПК-5.6. Анализ со стороны руководства	17
ПК- 6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ	19
ПК-6.1. Обеспечение ресурсами	19
ПК-6.2. Человеческие ресурсы	19
ПК-6.3. Инфраструктура.....	20
ПК-6.4. Производственная среда.....	21
ПК-7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ	21
ПК-7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции	21
ПК-7.2. Процессы, связанные с потребителями	22
ПК-7.3. Проектирование и разработка	23
ПК-7.3.1. Планирование проектирования и разработки	23
ПК-7.5. Производство и обслуживание.....	26
ПК-7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений	27
ПК-8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ	27
ПК-8.1. Общие положения	27
ПК-8.2. Мониторинг и измерение	28
ПК-8.3. Управление несоответствующей продукцией.....	30
ПК-8.4. Анализ данных	30
ПК-8.5. Улучшение	30
Приложение А.....	32
Приложение Б.....	33
Приложение В.....	36

АНО ДПО УЦ «За безопасный труд»	
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК.1-ПК-2015
Система менеджмента качества	Стр. 3 из 36

Введение

Руководство по качеству (РК) АНО ДПО УЦ «За безопасный труд» (УЦ) – базовый документ, определяющий систему менеджмента качества УЦ. В данном руководстве отражены ключевые положения, условия и механизмы совершенствования системы управления деятельностью УЦ.

Документ вступает в силу после утверждения директором УЦ.

Краткая характеристика УЦ

АНО ДПО УЦ «За безопасный труд» был основан в 2007 году.

В Учебном центре работают преподаватели, имеющие не только степени кандидатов и докторов наук, звания доцентов и профессоров, но и практический опыт работы по охране труда на предприятиях, в органах надзора и контроля. Уже с первых дней занятий Вы оцените уровень и тактичность наших преподавателей.

Преподаватели нашего учебного центра широко используют в учебном процессе самые современные технологии и средства обучения:

- Обучающие и тестирующие программы, в том числе официальную версию программы «ОЛИМП ОКС»
- Учебные пособия
- Справочные материалы.

И это не просто слова - это мнение наших выпускников - руководителей и специалистов ведущих компаний Иркутской области, общественных организаций, администраций муниципальных образований, управления делами губернатора Иркутской области

Общая характеристика

Учебный центр является динамично развивающимся учебным заведением.

В УЦ ведется обучение по:

- основным программам профессионального обучения – программам профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих; программам повышения квалификации рабочих, служащих; программам переподготовки рабочих, служащих
- дополнительным общеобразовательных программ – дополнительным общеразвивающих программ
- дополнительным профессиональных программ повышения квалификации
- дополнительным профессиональных программ профессиональной переподготовки Непосредственное управление УЦ осуществляет директор.

Юридический адрес:

664518, Иркутская область, Иркутский район, р.п. Большая Речка, ул. 4-я Советская, 13

Фактический адрес осуществления деятельности

664056 Иркутская обл., г.Иркутск, ул Академическая, дом 28/3

Телефон/факс: (83952) 42-14-15, факс (83952) 500-494 E-mail: 421415@vk.ru

ПК-1 . ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

ПК-1.1. Общие положения

Система менеджмента качества (далее – СМК) – это комплекс взаимосвязанных и взаимодействующих процессов и элементов, направленных на максимальное удовлетворение требований потребителей.

Настоящее Руководство по качеству устанавливает требования к системе менеджмента качества Автономной некоммерческой организации дополнительного профессионального образования Учебный центр «За безопасный труд»(далее - УЦ) в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001:2008.

Цель СМК УЦ состоит в том, чтобы обеспечить соответствие деятельности УЦ установленным требованиям на всех этапах реализации образовательных услуг, а также обеспечить удовлетворенность потребителей и непрерывное совершенствование самой системы менеджмента качества.

ПК-1.2. Применение

Система менеджмента качества УЦ распространяется на образовательную деятельность в области дополнительного образования, а также иные виды деятельности (административную, информационную, хозяйственную, финансовую), определенные Уставом АНО ДПО УЦ «За безопасный труд».

Руководство по качеству (РК) является основополагающим документом, определяющим систему управления качеством УЦ, предназначено для внутреннего использования в качестве справочника по системе менеджмента качества УЦ, стандарта по управлению, а также для презентаций системы менеджмента качества УЦ сторонним полномочным организациям.

Положения настоящего Руководства по качеству подлежат обязательному выполнению во всех структурных подразделениях УЦ, входящих в область распространения СМК, и предполагает максимальное вовлечение всех сотрудников в управление качеством основных процессов.

ПК-2. Нормативные ссылки

В настоящем Руководстве по качеству использованы ссылки на следующие документы и стандарты:

ГОСТ Р ИСО 9000:2005. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001:2008. Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 9004:2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

ГОСТ Р 52614.2. – 2006. Руководящие указания по применению ГОСТ ИСО 9001-2001 в сфере образования.

Рекомендации Типовой модели СМК ОУ, а также другие законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность образовательной организации.

РК-3. Термины и определения

В настоящем руководстве применены термины и определения, изложенные в МС ИСО 9000.

С целью формирования единого понимания содержания в этом документе, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000:2005 «Основные положения и словарь», даны определения следующих понятий:

- **Качество:** степень, с которой совокупность собственных характеристик удовлетворяет требованиям.
- **Характеристика:** отличительное свойство.
- **Система менеджмента качества:** система для руководства и управления организацией применительно к качеству.
- **Менеджмент:** скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.
- **Процесс:** соединение взаимосвязанных или интерактивных действий, которые в рамках установленных правил с помощью соответствующих механизмов преобразуют входы (требования) в выходы.
- **Продукт:** результат процесса как последовательности взаимосвязанных действий, преобразующих входы в выходы. В тексте настоящего стандарта термин «продукция» может означать также «услугу».
- **Процедура:** установленный способ осуществления деятельности или процесса.
- **Удовлетворенность потребителей:** восприятие потребителями степени выполнения их требований.
- **Требование:** потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.
- **Несоответствие:** невыполнение требования.
- **Политика в области качества:** общие намерения и намерение деятельности организации в области качества, официально сформулированные в области качества.
- **Руководство по качеству:** документ, определяющий систему менеджмента качества организации.
- **Верификация:** подтверждение на основе предъявления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.
- **Валидация:** подтверждение на основе предъявления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

- **Организация:** группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.
- **Организационная структура:** распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.
- **Заинтересованные стороны:** лица и группы лиц, заинтересованные в деятельности, услуге и успехе организации.
- **Потребитель (Заказчик):** лицо или организация, которым оказываются услуги.
- **Поставщик:** организация или лицо, предоставляющее продукцию.
- **Высшее руководство:** лицо или группа работников (директор, заместители директора), осуществляющие управление организацией на высшем уровне.
- **Документ:** информация и соответствующий носитель.
- **Нормативная документация:** документы, устанавливающие требования.
- **Запись:** документ, содержащий достигнутые результаты или успехи организации.
- **Актуализация:** приведение документа или действия в соответствие с современными требованиями.
- **Анализ:** деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта при достижении установленных целей.
- **Аудит (проверка):** систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

В настоящем Руководстве по качеству применяются следующие **термины и сокращения, относящиеся к специфике деятельности организации:**

- **Подготовка кадров** – обучение по программам профессионального обучения.
- **Повышение квалификации** – образовательные программы, имеющие своей целью расширение знаний специалиста в одной конкретной области.
- **Образовательная деятельность** – деятельность УЦ, осуществляемая в соответствии с утвержденными требованиями.
- **ВР** – высшее руководство.
- **МТБ** – материально-техническая база.
- **ПС** – преподавательский состав.
- **ПРК** – Представитель руководства по качеству.
- **СК** – Служба качества.
- **УП** – учебная программа.
- **УМК ОП** – учебно-методический комплекс образовательной программы.

ПК-4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.**ПК- 4.1. Общие требования**

В УЦ разработана, документально оформлена, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается система менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2008.

СМК является главным инструментом для проведения Политики и достижения целей в области качества, установленных высшим руководством УЦ.

Успешная деятельность УЦ обеспечивается планированием и предоставлением образовательной услуги, которая:

- удовлетворяет требованиям заинтересованных сторон;
- отвечает действующему законодательству Российской Федерации и

требованиям общества.

В системе менеджмента качества УЦ реализован *процессный подход*:

- а) определены процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение;
- б) установлены последовательность и взаимодействие этих процессов;
- в) определены критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;
- г) предусмотрены ресурсы и информация, необходимые для поддержки этих процессов и их мониторинга;
- д) осуществляется мониторинг, измерение и анализ процессов;
- е) осуществляются действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

В УЦ осуществляется менеджмент процессов, необходимых для реализации образовательных услуг, в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2008.

Между процессами установлены взаимосвязи и взаимодействие; они задокументированы в «Книге процессов».

Реестр процессов и видов деятельности в рамках системы качества УЦ приведен в таблице 1.

1	Деятельность руководства в СМК УЦ	
	1.1	Разработка стратегии, политики и целей в области качества
	1.2	Планирование и развитие СК
	1.3	Распределение ответственности и полномочий
	1.4	Анализ СК со стороны руководства
	1.5	Информирование общества.
	1.6	Финансирование СК
	1.7	Управление документацией и записями
2	Основные процессы СМК	

	2.1	Маркетинг
	2.2	Проектирование и разработка дополнительного образования
	2.3	Прием слушателей
	2.4	Реализация программ дополнительного образования
	2.5	Учебно-методическая деятельность
	2.6	Анализ удовлетворенности потребителей
3	Обеспечивающие процессы	
	3.1	Управление персоналом
	3.2	Управление производственной средой
	3.3	Обеспечение безопасности жизнедеятельности
4	Измерения, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов	
	4.1	Мониторинг, измерение и анализ процесса
	4.2	Внутренний аудит
	4.3	Управление несоответствующей продукцией
	4.4	Улучшение процессов
	4.5	Корректирующие и предупреждающие действия

Для каждого процесса СМК разрабатывается и регулярно обновляется информационная карта процесса, в которой отражаются:

- сведения о потребителях процесса и документально оформленные требования потребителей к результатам процесса;
- сведения о входах процесса и документально оформленные требования к входам процесса;
- управляющая документация процесса;
- взаимосвязь процесса с другими процессами СМК УЦ и взаимосвязь различных видов деятельности внутри процесса;
- цели процесса и показатели, характеризующие достижение этих целей;
- измеряемые значения, а также достигнутые и установленные целевые значения установленных показателей, характеризующие достижение целей;
- используемые методы измерений и анализа показателей качества процессов;
- планируемые на установленный период мероприятия по улучшению (устранению несоответствий) процессов.

Обеспечение качества процесса осуществляется в соответствии с требованиями к процессу, содержащимися в информационной карте процесса.

Оценка качества процесса осуществляется в виде различных форм подтверждения выполнения требований к процессу (самооценка, внешняя оценка, оценка в процессе внутренних аудитов).

Управление процессом для выполнения установленных требований осуществляется руководителем процесса без вмешательства со стороны высшего руководства, при этом перепланирование процесса не осуществляется.

РК. 4.2. Требования к документации

РК-4.2.1. Общие положения

Документация системы менеджмента качества УЦ включает в себя:

- документально оформленные заявления о Политике и целях в области качества;
- Руководство по качеству;
- документированные процедуры, требуемые стандартом ИСО Р 9001:2008;
- документы, включая записи, определенные УЦ как необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими;
- законодательные и нормативные документы.

Все аспекты деятельности УЦ сопровождаются набором документации, основная цель которой – сделать возможным согласованное и стабильное функционирование процессов. В документированной процедуре «Управление документацией» определены единые правила составления документов для системы менеджмента качества.

Иерархическая структура документации СМК УЦ имеет пять функциональных уровней:

1 уровень – документы концептуального характера, представляющие согласованную информацию о СМК УЦ и демонстрирующие управление качеством со стороны руководства. Они предназначены для внутреннего и внешнего использования. К таким документам относятся Политика в области качества, Руководство по качеству.

2 уровень – документы, регламентирующие правила и процедуры по направлениям деятельности УЦ - Устав УЦ, организационная структура, штатное расписание, должностные инструкции, и другие документы, содержащие информацию о том, какие процессы реализуются в УЦ. В состав документации включены «Книга процессов. Система менеджмента качества»; документированные процедуры СМК; методологические инструкции. Документы второго уровня демонстрируют управление качеством со стороны персонала УЦ.

3 уровень – документы по планированию качества, осуществлению процессов и управлению ими. К данной группе документов относятся: цели и задачи в области качества на текущий год, план деятельности УЦ по процессам СМК, Положения регламентирующие деятельность учебного процесса, и другие локальные нормативные акты, методические и рабочие инструкции, учебные планы, графики учебного процесса, УМК, расписание занятий и др.

4 уровень – документы, подтверждающие объективные данные о выполненных действиях или достигнутых результатах - записи (отчетные документы). Настоящая группа включает в себя протоколы, отчеты, обзоры, журналы, сертификаты, удостоверения.

5 уровень – законодательные и нормативные документы, регламентирующие работу УЦ по обеспечению качества в области образования, документы органов власти, контроля и надзора, инструктивные документы Министерства образования и т.п.

Состав и назначение документации СМК представлены в Приложении А.

Взаимосвязь между документами системы менеджмента качества достигается за счет перекрестных ссылок из разделов РК на другие разделы РК и другие документы СМК.

Каждый процесс описывается с помощью комплекта документов СМК разного уровня, при этом могут использоваться следующие документы:

- информационная карта (ИК);
- документированные процедуры (ДП);
- методические и рабочие инструкции (И);
- записи.

Документы СМК вступают в действие только после утверждения директором УЦ и издания соответствующего приказа, их отмена регулируется также приказом директора УЦ.



Рис. 4.1. Иерархическая структура документации СМК УЦ.

РК-4.2 2. Руководство по качеству

В УЦ разработано и поддерживается в рабочем состоянии Руководство по качеству, которое определяет область применения СМК, содержит организационную структуру управления СМК и структуру документации, описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества. Также в РК используются ссылки на документы СМК и документы, действующие в УЦ.

Структура Руководства по качеству соответствует всем пунктам стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008 и раскрывает деятельность УЦ, отвечая всем требованиям данного стандарта.

РК утверждено директором УЦ.

Процесс внесения дополнений и (или) изменений в текст РК, а также в случае необходимости создания новой версии регулируется документированной процедурой «Управление документацией».

РК-4.2.3. Управление документацией

Для управления документацией СМК, функционирующей в УЦ, разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии документированная процедура, в которой определены необходимые средства управления документацией «Управление документацией».

Целью управления документацией является обеспечение постоянной актуализации и доступности документов СМК. Для достижения этой цели процедура «Управление документацией» предусматривает все требования, изложенные в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001:2008 и распространяется на основные документы СМК, кроме записей, управление которыми регулируется процедурой «Управление записями».

Порядок управления документами в зависимости от их вида имеет особенности, но общими для управления документами любого вида являются следующие требования:

- а) утверждение документов до начала их применения;
- б) анализ и актуализация документов с установленной периодичностью и их переутверждение;
- в) внесение изменений и их регистрация;
- г) обеспечение наличия необходимых действующих документов в местах их использования;
- д) обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- е) обеспечение идентификации документов внешнего и внутреннего происхождения и управление их рассылкой;
- ж) обеспечение предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применение для них соответствующей идентификации, если они используются для каких-либо целей.

ПК-4.2.4. Управление записями

Управление записями направлено на организацию информационных процессов, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству УЦ и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения процессов деятельности УЦ.

Управление записями предусматривает:

- упорядоченность, однозначность и удобство восприятия информации;
- точность, достоверность и своевременность предоставления;
- исключение разобщенности и дублирования.

Для управления записями разработана процедура «Управление записями», которая включает:

- порядок идентификации, хранения, защиты и восстановления записей;
- определение сроков сохранности данных и изъятия записей.

Записи ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования СМК УЦ,

В Приложении В представлены документы, включая записи, определенные в УЦ как необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.

ПК- 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

ПК-5.1. Обязательства руководства

Руководство УЦ – это директор и его заместители по направлениям деятельности.

В область ответственности руководства УЦ в соответствии со стандартом ИСО Р 9001:2008 входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в образовании:

- развитие культуры качества, признание его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;
- формирование и реализация Политики и целей в области качества; - планирование и развитие системы менеджмента качества;
- информирование общества и заинтересованных сторон о результатах деятельности УЦ, его достижениях и планах развития;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками УЦ требований потребителей, а также законодательных предъявляемых к дополнительному профессиональному образованию;
- определение для УЦ и процессов системы качества целей в области качества; - поддержание структуры процессов и организационной структуры;

- выделение ресурсов, необходимых для создания, ввода в действие и эффективного функционирования системы менеджмента качества;
- официальное утверждение процедур и другой документации СМК, гарантирующих качество;
- ежегодный анализ и оценка результативности и эффективности системы менеджмента качества.

Высшим руководством сформулирована Политика в области качества, назначен Представитель руководства по качеству, разработана и внедрена документация СМК, проводится обучение персонала.

Высшее руководство проводит анализ СМК с целью ее постоянной пригодности и результативности.

ПК- 5.2. Ориентация на потребителя

УЦ имеет своих потребителей и широкий круг партнеров, заинтересованных в успешной образовательной деятельности.

Исследование структуры требований потребителей образовательных услуг, предоставляемых УЦ, в системе качества осуществляется в рамках процесса «Маркетинг».

Основной задачей высшего руководства является понимание всего диапазона потребностей и ожиданий потребителей, партнеров и стремление сбалансировано отвечать на их требования с учетом законодательных и нормативных положений. На основании вышесказанного сотрудниками УЦ во главе с руководством разработана Миссия УЦ, в которой конкретизирована позиция коллектива - максимальное удовлетворение потребностей и ожиданий своих потребителей и других заинтересованных сторон.

Миссия УЦ:

Обеспечить доступное, качественное, современное образование через развитие инновационных технологий, подготовку конкурентоспособных специалистов, способных к практической деятельности.

ПК-5.3. Политика в области качества

На основании анализа требований, потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон, а также в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008 высшим руководством УЦ установлены Политика и стратегические цели в области качества образования.

Политика УЦ в области качества

Главная цель – подготовка высококвалифицированных, предприимчивых и конкурентоспособных специалистов в соответствии с существующими и перспективными потребностями личности, отрасли, общества и государства.

Для достижения этого необходимо:

1. вести систематический мониторинг непрерывно изменяющихся запросов потребителей;
2. непрерывно развивать и совершенствовать управление Учебным центром;
3. постоянно улучшать качество образовательного процесса путем:
 - постоянного совершенствования учебно-материальной базы и условий для работы персонала и обучения слушателей;
 - использования в учебном процессе прогрессивных методов организации и эффективных обучающих технологий;
 - оптимизации учебно-организационной деятельности и учебно-методического обеспечения;
 - развития корпоративной культуры, следование ценностям творчества и ответственности, доверия и командной работы, инициативы и признания достижений.
4. брать за образцы целей лучшие достижения в области профессионального обучения, дополнительного профессионального образования;
5. постоянно вести самооценку возможностей и достигнутых результатов по удовлетворению требований заинтересованных сторон;
6. повышать уровень качества сотрудников (образование, квалификация, компетентность, профессионализм, в том числе в области менеджмента качества);
7. обеспечить плодотворную рабочую обстановку в коллективе Учебного центра, заботиться об улучшении условий обучения и работы, справедливом финансовом и моральном вознаграждении в интересах совместного успеха.

Политика УЦ в области качества образования реализуется через создание и внедрение в практику управления системы менеджмента качества и постоянное ее улучшение. Политика и цели в области качества находятся в свободном доступе для сотрудников и заинтересованных сторон, размещаются на информационных стендах УЦ.

Политика в области качества относится к контролируемым документам и на нее распространяется действие обязательной документированной «Управление документацией».

РК- 5.4. Планирование

РК-5.4.1. Цели в области качества

На основе ключевых положений, данных в Политике, а также анализа информации, полученной в процессе изучения требований потребителей (исследуются документальные источники: ГОС, анкеты и др.), ежегодно устанавливаются тактические цели УЦ в области качества и утверждаются директором. Их конкретизация дается в планах структурных подразделений УЦ.

Цели УЦ в области качества

Разработка и реализация Программы развития УЦ.

Формирование документированных описаний и диаграмм процессов, реализуемых в УЦ.

Распределение ответственности между сотрудниками УЦ за порядок осуществления деятельности по процессам.

Разработка необходимой документации по каждому процессу (должностных инструкций, положений и т.д.).

Выявление и предупреждение несоответствий в качестве оказываемых услуг.

Постоянное улучшение деятельности каждого сотрудника УЦ.

Цели в области качества, согласованные с Политикой в области качества, являются измеримыми, доведены до всех сотрудников УЦ. Руководством обеспечено их понимание среди сотрудников.

Реализация данных требований осуществляется в рамках управляющего процесса «Стратегическое планирование».

ПК-5.4.2. Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества

Деятельность УЦ строится на основе долгосрочного, среднесрочного и краткосрочного планирования. Планирование охватывает не только образовательную деятельность, но и все процессы системы менеджмента качества (процессы для деятельности руководства, обеспечения ресурсами, предоставления образовательной услуги, измерения, анализа и улучшения).

Под планированием системы менеджмента качества понимается разработка и внедрение системы менеджмента качества, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны.

Высшее руководство УЦ обеспечивает создание и развитие системы менеджмента качества для выполнения требований, приведенных в п.4.1 настоящего Руководства, путем: разработки планов создания, внедрения и развития системы менеджмента качества УЦ; актуализации документации СМК для поддержания ее в рабочем состоянии, постоянного улучшения результативности системы качества на основе систематической проверки качества предоставляемых образовательных услуг, а также периодического контроля и анализа функционирования системы менеджмента качества УЦ и обратной связи с заинтересованными сторонами.

Директор УЦ отвечает также за поддержание работоспособности СМК по мере внесения в неё изменений.

Выполнение планов контролируется Представителем руководства по качеству – заместителем директора по учебной работе.

ПК-5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

ПК-5.5.1. Ответственность и полномочия

СМК УЦ может успешно функционировать только в условиях эффективного управления, что предполагает четкое определение функций должностных лиц и сотрудников всех категорий, а также их взаимосвязей в процессе работы.

Функции, ответственность и полномочия сотрудников всех рангов определены в таких документах, как Устав, должностные инструкции.

Ответственность и полномочия персонала, занятого созданием, внедрением и управлением СМК УЦ, определяются приказом директора.

Распределение ответственности персонала УЦ в системе менеджмента качества в обобщенном виде представлена в Матрице ответственности (Приложение В).

Общее руководство СМК УЦ осуществляет заместитель директора по УР – представитель руководства по качеству.

К ответственности и полномочиям Руководителя процесса относятся:

- информирование руководителей процессов-поставщиков о своих требованиях;
- согласование с заинтересованными сторонами выходных требований к процессу и вытекающих из них характеристик качества;
- организация деятельности в рамках процесса для достижения процессом запланированных характеристик качества результатов процесса;
- организация или самостоятельное выполнение адекватного описания процесса в соответствии с принятыми правилами;
- организация или самостоятельное поддержание актуальности документов, описывающих внутреннюю деятельность процесса;
- организация или самостоятельное определение внутренних характеристик качества процесса, влияющих на его выходные характеристики качества; организация или самостоятельное определение требований к внутренним характеристикам качества процессов путем их предварительного измерения и анализа;
- определение целей в области качества для внутренних характеристик качества процесса;
- организация корректирующих и предупреждающих действий при выявлении несоответствий (невыполнения требований к характеристикам качества процессов) и т.п.

Руководитель процесса несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах – планирование, управление, улучшение и оценку процесса.

Основной структурой, ведущей разработку, внедрение и совершенствование СМК и ее документации, является Служба менеджмента качества (СК). Круг полномочий и ответственности Службы качества определен Положением.

АНО ДПО УЦ «За безопасный труд»	
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК.1-ПК-2015
Система менеджмента качества	Стр. 17 из 36

ПК-5.5.2. Представитель руководства

Директором УЦ назначен Представитель руководства по качеству – заместитель директора по УР, на которого независимо от других обязанностей возлагается следующая ответственность:

- координация деятельности подразделений УЦ по разработке, внедрению и поддержанию в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК;
- организация сбора информации о требованиях потребителей и содействие распространению понимания этих требований среди всех категорий сотрудников УЦ;
- координация работы Совета по качеству;
- организация и проведение внутренних аудитов в УЦ;
- представление директору УЦ предложений о поощрении сотрудников, вносящих позитивный вклад в повышение эффективности СМК.

Полномочия, которыми наделен Представитель руководства по качеству, документированы в «Положении о представителе руководства по качеству», утвержденном директором УЦ.

ПК-5.5.3. Внутренний обмен информацией

Обмен информацией по вопросам СМК осуществляется на всех уровнях управления и включает использование различных способов и средств информирования.

В качестве способов и средств доведения до персонала Политики в области качества, достижений отдельных сотрудников и подразделений, предложений по совершенствованию деятельности УЦ используются:

- информирование, проводимое руководством УЦ;
- собрания, совещания, семинары и прочие мероприятия;
- стенд, внутренняя информационная сеть;

Ответственность за процесс внутреннего обмена информацией по вопросам СМК УЦ возложена на Руководителя Службы качества.

Ответственность за обмен информацией по функционированию отдельных процессов СМК возложена на руководителей процессов.

Информация о введении в действие, изменении или аннулировании документов СМК осуществляется в соответствии с документированной процедурой системы менеджмента качества «Управление документацией», а также через приказы директора (введение или отмена документа).

ПК-5.6. Анализ со стороны руководства

ПК-5.6.1. Общие положения

Анализ системы менеджмента качества с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности в УЦ осуществляется на уровне УЦ в целом.

Анализ *на уровне УЦ* в целом проводится по результатам календарного года.

Представителем руководства по качеству через запланированные интервалы времени (не реже одного раза в год) проводится анализ деятельности УЦ в области качества. Результаты анализа оформляются в виде поддерживаемых в рабочем состоянии записей: протоколы, выписки, решения, отчеты, планы корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Результаты анализа и принятые решения документируются и доводятся до персонала способами, указанными в п.5.5.3

Реализация данных мероприятий осуществляется в рамках управляющего процесса «Анализ СМК со стороны руководства».

РК-5.6.2. Входные данные для анализа

Входными данными для анализа являются:

- оценка по внутренним аудитам СМК;
- оценка удовлетворенности потребителя;
- оценка выполнения планов по качеству;
- экономические показатели.

Вся информация для анализа в виде записей (отчетных документов разного характера и вида), которые регулируются Номенклатурой дел и документированной процедурой «Управление записями», предоставляется руководителями процессов УЦ Представителю руководства по качеству, который осуществляет обобщение представленной информации и подготовку сводного отчета о результативности СМК.

Ответственность за проведение анализа СМК на уровне УЦ в целом возложена на Представителя руководства по качеству.

РК-5.6.3. Выходные данные анализа

Выходными данными анализа СМК со стороны руководства могут быть:

- мероприятия по повышению результативности СМК и ее процессов;
- мероприятия по определению потребности в ресурсах.

Записи о результатах анализа хранятся в Службе качества в течение 3-х лет.

Выходные данные анализа используются руководством УЦ для разработки и принятия управленческих решений и действий, направленных на:

- постановку новых целей в области качества образования;
- повышение результативности процессов и СМК через выработку и реализацию корректирующих и предупреждающих действий (если выявлены несоответствия или возможности для улучшения);
- улучшение образовательных услуг согласно требованиям потребителей;
- определение потребностей при планировании ресурсов;

- оценка адекватности организационно-должностной структуры применительно к процессному подходу управления УЦ.

Выходные данные анализа являются основой для разработки стратегического планирования деятельности УЦ.

Результаты анализа представляются в виде отчета «Оценка СМК со стороны руководства», доводятся до руководителей процессов СМК, преподавателей и сотрудников УЦ и иных заинтересованных сторон, демонстрируя тем самым, каким образом процесс анализа СМК со стороны руководства ведет к постановке новых целей в области качества образования. Механизм этого процесса представлен в РК п. 5.6.1.

РК- 6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

РК-6.1. Обеспечение ресурсами

В УЦ определены и постоянно выделяются ресурсы, необходимые для:

- внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного повышения результативности системы менеджмента качества и её процессов;
- повышения удовлетворенности потребителей через выполнение их требований.

Выявление потребностей и обеспечение ресурсами является обязанностью высшего руководства УЦ.

Менеджмент ресурсов представлен процессами обеспечения ресурсами, которыми являются:

- управление персоналом;
- управление инфраструктурой:
 - управление аудиторным фондом;
 - обеспечение безопасности;
 - материально-техническое обеспечение;
 - управление информационными и техническими ресурсами;
- управление производственной средой.

РК-6.2. Человеческие ресурсы

РК-6.2.1. Общие положения

Преподаватели и сотрудники УЦ обладают компетентностью в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом. Персонал, ответственный за выполнение конкретных задач, влияющих на качество образовательных услуг, имеет соответствующую квалификацию и опыт работы. Требования к навыкам и квалификации персонала определены в должностных инструкциях.

В УЦ реализуется система сбора и обработки предложений сотрудников по улучшению деятельности подразделений и работы УЦ (анкетирование), действует система мотивации персонала (Положение о системе оплаты труда).

РК-6.2.2. Компетентность, подготовка и осведомленность

В УЦ внедрен и действует комплекс мероприятий по определению видов компетенций у персонала, необходимых для выполнения работ, влияющих на качество образовательных услуг. В состав комплекса мероприятий входит:

1. Пополнение базы данных и мониторинг повышения квалификации и переподготовки сотрудников, результаты которого ежегодно анализируются.
2. Проводится систематический анализ структуры и содержания подготовки по образовательным программам, в соответствии с которым разрабатываются мероприятия по изменению:

- структуры и кадрового состава;
- состава образовательных программ.

Основными формами повышения компетентности персонала являются курсы, стажировки, тренинги; участие в работе семинаров, конференций, круглых столов, совещаний, форумов, проводимых по актуальным проблемам и направлениям.

Результативность повышения квалификации работников ежегодно анализируется высшим руководством или руководителями структурных подразделений на основании следующей документации:

- документ (диплом, удостоверение, сертификат), подтверждающий факт повышения компетентности сотрудника;
- отчет работника о достигнутых результатах по месту его работы (устный или письменный);
- данные мониторинга качества подготовки обучающихся по образовательным программам.

Записи об образовании, подготовке, навыках, опыте и результатах повышения квалификации сохраняются и поддерживаются в рабочем состоянии, которые регулируются процедурой «Управление записями».

В УЦ периодически проводится обучение персонала по СМК, записи о проводимых семинарах содержатся у Руководителя службы качества.

РК-6.3. Инфраструктура

Инфраструктура УЦ в основном отвечает современным требованиям, предъявляемым к образовательному учреждению дополнительного профессионального образования и обеспечивает возможность проведения образовательного процесса с учетом специфики реализуемых дополнительных образовательных программ.

Инфраструктура УЦ включает в себя здание (учебные аудитории, компьютерные кабинеты, аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием, а также помещения бытового назначения).

Руководством УЦ систематически проводится анализ потребностей всех действующих структур в оснащении специализированным оборудованием, информационными ресурсами, другими материально-техническими средствами.

РК-6.4. Производственная среда

В УЦ создана и поддерживается в управляемом состоянии производственная среда, необходимая для достижения соответствия требованиям потребителей. Руководством УЦ определяются и контролируются человеческие, физические, социальные, психологические и экономические факторы производственной среды, влияющие на мотивацию и удовлетворенность персонала своей трудовой деятельностью.

Руководство УЦ стремится к созданию комфортных условий для сотрудников с целью повышения их мотивации к постоянному совершенствованию деятельности в соответствии с требованиями СМК, обеспечивает сотрудникам рабочие места, охрану труда в процессе деятельности, эргономику, санитарно-гигиенические условия рабочей среды и необходимую социальную защиту. Оценка удовлетворенности персонала УЦ проводится путем анкетирования и анализа полученных данных.

Управление производственной средой регулируется поддерживающим процессом «Управление производственной средой».

РК-7. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ

РК-7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции

В УЦ разработана структура процессов СМК, необходимых для обеспечения жизненного цикла услуг (РК-4.1). Все процессы спланированы, задокументированы и управляемы.

Владельцы процессов несут ответственность за выполнение всех этапов работы (планирование, выполнение, контроль, улучшение); за разработку документов по процессу и критериев оценки процесса, мониторинг и измерение; ведение записей, подтверждающих полученные результаты, а также планирование и проведение предупреждающих и корректирующих мероприятий, направленных на улучшение и (или) устранение несоответствий.

Планирование процессов, необходимых для системы менеджмента качества, осуществляется исходя из стратегии и Политики в области качества с учетом требований заинтересованных сторон и включает:

- определение процессов, непосредственно влияющих на качество образовательной деятельности и конкурентоспособность УЦ;

- установление требований к процессам;
- наличие соответствующей документации на процессы;
- обеспечение процессов необходимыми ресурсами.

Управление процессами и подпроцессами регламентируется законодательными и нормативными документами РФ и Иркутской области в области образования, а также внутренними документами УЦ.

РК-7.2. Процессы, связанные с потребителями

РК-7.2.1. Определение требований, относящихся к продукции

Потребителями образовательной услуги УЦ являются слушатели и их работодатели (предприятия, организации). Кроме требований потребителей, УЦ учитывает требования заинтересованных сторон: Министерства образования и науки РФ, Министерства образования Иркутской области, государственных органов лицензирования и аккредитации и других.

Для определения потребительских требований в УЦ проводится мониторинг. Используются следующие основные методы и средства:

а) методы:

- социологические опросы разных групп потребителей (слушатели, сотрудники, работодатели и др.);
- тестирование слушателей;
- экспертная оценка внутренних и внешних документов;
- изучение положительного опыта и др.

б) средства:

- переписка с учреждениями и организациями по вопросам образовательной деятельности УЦ;
- запросы, пожелания, требования работодателя и других заинтересованных сторон и др.

Данная деятельность регулируется в рамках основного процесса «Маркетинг».

РК-7.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции

В УЦ проводится анализ требований потребителей с учетом учебного, методического потенциала, наличия необходимых и комфортных условий для качественного выполнения образовательных услуг (квалифицированные кадры, развитая инфраструктура, материально-техническое и информационно-библиотечное обеспечение и т.д.). Информация поступает из разных источников (результаты анкетирования, тестирования и др.), а также от владельцев процессов по результатам мониторинга (отчеты). На основе результатов, полученных после аналитической работы, руководством УЦ принимаются управленческие решения, реализация которых гарантирует способность УЦ выполнить установленные требования

потребителей разных категорий. Записи результатов анализа и последующих управленческих действий, вытекающих из анализа, поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и процедурой «Управление записями». Информация о результатах анализа требований потребителей и принятии управленческих решений поступает по каналам, обеспечивающим внутренний обмен информацией (см. РК, п. 5.5.3).

РК-7.2.3. Связь с потребителями

В УЦ определены и осуществляются эффективные меры по поддержанию связей с потребителями. Это:

1) Маркетинговая работа, включающая перечень мероприятий по информационному обеспечению потребителей об образовательных услугах (разработка, издание и распространение рекламно-информационных продуктов, публикация статей и выступления в СМИ, выставление информационных материалов на внешнем сайте УЦ и стендах, участие в ярмарках образовательных услуг и т. д.).

Маркетинговая работа ежегодно планируется УЦ.

2) УЦ осуществляет обратную связь с потребителями с целью определения удовлетворенности путем:

- проведения социологических опросов;
- рассмотрения и принятия управленческих решений по запросам, заказам, жалобам потребителей (высшее руководство и руководители структурных подразделений).

Результаты обратной связи с потребителями фиксируются в отчетах, протоколах, решениях, письменных ответах и других формах записи, которые поддерживаются в рабочем состоянии. Информация о результатах обратной связи с потребителями и решениях, принятых на уровне руководства, поступает по каналам, обеспечивающим внутренний обмен информацией (см. РК п. 5.5.3).

РК-7.3. Проектирование и разработка

РК-7.3.1. Планирование проектирования и разработки

Процесс проектирования инициируется:

- изменением требований государственного образовательного стандарта среднего или высшего профессионального образования;
- внесением предложений по улучшению дополнительной образовательной программы (далее - ДОП) ;
- необходимостью организации обучения по программам дополнительного образования.

Процесс проектирования включает процессы:

- разработки и улучшения программ дополнительного образования.

Процесс разработки и улучшения ДОП включает процессы:

- разработки рабочего учебного плана;
- корректировки рабочего учебного плана;
- разработки и улучшения программы учебной дисциплины (курса, модуля).

Результатом процесса разработки и улучшения ДОП является дополнительная образовательная программа, которая представляет собой комплект нормативных документов, определяющих цели, содержание и методы реализации процесса обучения.

В структуру ДОП входят:

- перечень специализаций профессиональной подготовки;
- цели ДОП;
- рабочий учебный план;
- совокупность программ учебных дисциплин и практик, определяющих полное содержание ДОП;
- материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных и итоговых аттестаций.

В ходе планирования проектирования и разработки определяются стадии проектирования и разработки; сроки проведения оперативного анализа, верификации и валидации на каждой стадии. Ответственность за разработку несут руководители конкретных проектов.

Данная деятельность регулируется в рамках основного процесса. «Проектирование и разработка образовательных программ».

РК-7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки

Входные данные для проектирования и разработки включают: общие требования к выпускникам по специальностям, изложенные в ГОС соответствующего уровня образования, законодательные требования, информацию от работодателей о требованиях к специалистам, а также удовлетворенности подготовкой выпускников, работающих в организациях, информацию от выпускников об удовлетворенности полученным образованием.

К входным требованиям относятся также требования Департамента лицензирования и аккредитации Министерства образования Иркутской области и другие.

Входные данные систематизируются и анализируются на адекватность и соответствие требованиям потребителей.

РК-7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки

Выходными данными для проектирования и разработки являются результаты данных процессов: лицензия на право ведения образовательной деятельности, дополнительные образовательные программы.

ПК-7.3.4. Анализ проекта и разработки

На соответствующих стадиях заместитель директора по УР организует рабочие группы, которые проводят систематический анализ проекта и разработки в соответствии с запланированными мероприятиями (см. 7.3.1) и разработанной документацией в целях:

- а) оценивания способности результатов проектирования и разработки удовлетворять требованиям;
- б) выявления любых проблем и внесения предложений по необходимым действиям.

Проведенный анализ и перечень предложений документируется в протоколах, решениях и других формах записей, которые поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и процедурой «Управление записями».

Простые проекты рассматриваются один раз после их завершения, для сложных проектов предусматривается несколько стадий. Рассмотрение назначается по мере того, как происходит отработка проекта или стадии и становится доступной необходимая для анализа информация.

ПК-7.3.5. Верификация проекта и разработки

Верификация – это процесс сопоставления результатов определенного этапа разработки установленным для этого этапа требованиям.

Верификация выполняется на различных стадиях разработки проекта и позволяет убедиться в том, что выполненная работа соответствует входным требованиям. Записи результатов верификации и всех необходимых действий поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и процедурой «Управление записями».

ПК-7.3.6. Управление изменениями проекта и разработки

Изменения, вносимые на любой стадии проекта и разработки, предварительно анализируются руководством по направлениям деятельности и процессам и после их одобрения включаются в соответствующие документы. Управление разработкой с учетом новых требований осуществляется аналогично.

Внесение изменений в ДОП, например, в рабочие учебные планы, проводится по процедуре, аналогичной той, по которой осуществляется проектирование и разработка ДОП. При внесении изменений учитывается влияние этих изменений на всю действующую документацию, а также подтверждение квалификации выпускников определенным требованиям.

Записи результатов анализа изменений поддерживаются в рабочем состоянии и регулируются номенклатурой дел и процедурой «Управление записями».

ПК-7.5. Производство и обслуживание

ПК-7.5.1. Управление производством и обслуживанием

Основные процессы (см. РК п. 7.1) осуществляются в управляемых условиях, обеспечивающих соблюдение требований потребителей, заявленных в соответствующей документации.

В УЦ производство образовательной услуги представлено процессами образовательного процесса, включающего учебно-организаторскую деятельность, обучение слушателей.

Процесс управления учебно-организаторской деятельностью включает создание учебно-организационной документации (график учебного процесса, распределение учебной нагрузки, расписание занятий), организацию прохождения практики, Итоговой аттестации.

Образовательный процесс – совокупность процессов обучения и развития личности. Целью процесса является управление качеством образовательных услуг. Результатом образовательного процесса является соответствие уровня подготовки слушателей предъявляемым требованиям.

Управление основными процессами осуществляется в рамках основного процесса «Образовательная деятельность»

ПК-7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания

Валидация основных процессов жизненного цикла образовательной услуги обеспечивается, во-первых, наличием лицензии на право ведения образовательной деятельности, во-вторых, анализом и оценкой удовлетворенности потребителей.

Валидация поддерживающих процессов обеспечивается анализом и оценкой удовлетворенности потребителей.

ПК-7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость основных процессов осуществляются с целью выявления причин возникающих несоответствий. Процесс управления несоответствиями описан в РК п. 8.3.

Объектами идентификации и прослеживаемости являются:

- результаты учебной деятельности;
- результаты инновационной деятельности.

Идентификация и прослеживаемость процессов осуществляется на основании внутренней документации, разработанной в УЦ (личные дела, выпускные работы, ведомости, индивидуальные планы, графики работ и т. д.); за контроль отвечают владельцы процессов.

ПК-7.5.4. Сохранение соответствия продукции

В процессе внутренней обработки (разработка учебного плана, программ, профилей подготовки, сроков обучения и т.д.) образовательных услуг УЦ сохраняет структуру и содержание услуги в соответствии с требованиями НТД. Это сохранение обеспечивается идентификацией образовательных программ (уровень квалификации, срок обучения, структура и содержание образовательной программы).

В УЦ обеспечено хранение и защита учебных планов, программ и другой документации, отражающей структуру и содержание образовательных услуг.

ПК-7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерений

В УЦ определены виды мониторинга и способы измерения, а также устройства, необходимые для обеспечения свидетельства соответствия продукции установленным требованиям. Управление устройствами для мониторинга и измерений заключается в управлении средствами контрольных мероприятий: контрольных работ, тестирования, экзаменов, зачетов, , производственной практики, защиты выпускных квалификационных работ.

Средствами измерения (контроля соответствия) качества образовательной услуги являются экзаменационные билеты, тесты, рейтинговая система оценок.

УЦ располагает программными средствами для проведения мониторинга качества учебных достижений слушателей - тестовые базы УЦ.

Для проведения мониторинга функционирования основных процессов: образовательная деятельность, инновационная деятельность, а также поддерживающих процессов используется автоматизированная система управления, другие программные средства.

Измерительное оборудование проверено на соответствие техническим параметрам, отрегулировано и защищено от повреждения, вмешательства посторонних лиц и поставлено на техническое и административное обслуживание.

Данные процессы регулируются соответствующими положениями.

ПК-8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

ПК-8.1. Общие положения

Неизменной целью УЦ является непрерывное улучшение всех видов деятельности. Эффективные решения в этом направлении принимаются руководством УЦ на основе анализа данных и информации о работе УЦ. Для выявления требований и уровня удовлетворенности потребителей, измерения, оценки и анализа результативности СМК разработана и внедрена система планирования и осуществления мониторинга в соответствии с документами СМК. Это необходимо для:

- демонстрации соответствия требованиям к продукции;
- обеспечения соответствия системы менеджмента качества;

АНО ДПО УЦ «За безопасный труд»	
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК.1-ПК-2015
Система менеджмента качества	Стр. 28 из 36

- постоянного повышения результативности системы менеджмента качества.

ПК-8.2. Мониторинг и измерение

ПК-8.2.1. Удовлетворенность потребителей

Внутренними и внешними потребителями УЦ являются слушатели, а также преподаватели и сотрудники УЦ, работодатели, государство и общество в целом. В процессе предоставления образовательных услуг осуществляется сбор информации и устанавливается обратная связь с потребителями, касающаяся степени их удовлетворенности и /или неудовлетворенности образовательной деятельностью УЦ.

Оценка удовлетворенности потребителей является необходимой для выполнения корректирующих действий, направленных на улучшение процессов жизненного цикла услуги, и внесения изменений в развитие методов управления деятельностью УЦ.

Для проведения мониторинга используются методы опроса, наблюдения, изучение и анализ документов, экспертная оценка; самооценка и самоаттестация, также могут быть использованы благодарности, результаты анкетирования слушателей, преподавателей и сотрудников УЦ и других заинтересованных сторон.

Проведение мониторинга осуществляется в соответствии с основным процессом «Анализ удовлетворенности потребителей».

ПК-8.2.2. Внутренние аудиты (проверки)

Важным источником получения информации о работе и состоянии СМК УЦ, структурных подразделений являются внутренние аудиты. Они представляют собой систематический, независимый и документально оформленный процесс получения данных о результативности системы качества, видов деятельности УЦ, качестве образовательных услуг и свидетельствуют о том, что система менеджмента качества внедрена эффективно и поддерживается в рабочем состоянии.

Внутренние аудиты проводятся в соответствии с разработанной процедурой «Внутренние аудиты» и являются обязательными для исполнения представителями администрации, всеми сотрудниками УЦ и назначенными аудиторами. Подбор аудиторов и организация аудитов обеспечивают их объективность и беспристрастность.

Программа внутренних аудитов планируется с учетом важности процессов, участков, подлежащих аудиту (аудит процессов, аудит структурных подразделений, аудит образовательных программ, системный аудит – аудит СМК и др.), результатов предыдущих аудитов, полноты проверяемых требований.

График проведения аудитов составляется на текущий календарный год Представителем руководства по качеству и утверждается директором УЦ, доводится до сведения всех лиц, задействованных в аудите.

Порядок проведения аудита регламентируется планом аудита. В процессе проверки аудиторы выясняют, насколько документация по менеджменту качества (руководство по качеству, процедуры, инструкции, записи) соответствуют требованиям стандарта, СМК УЦ, запланированным мероприятиям и в какой мере требования документации соблюдаются на местах. Выявленные несоответствия фиксируются протоколом аудитора по установленной форме.

Отчет об аудите с выявленными замечаниями передается руководителю Службы менеджмента качества, который на основании отчета составляет план корректирующих мероприятий. По каждому корректирующему мероприятию руководством проводится анализ его эффективности.

Выявленные несоответствия и корректирующие действия по всем подразделениям ежегодно анализируются руководителем СК и передаются Представителю руководства по качеству для принятия управленческих решений на уровне высшего руководства.

Также в УЦ действует механизм самообследования.

Периодичность проведения процедуры определяется высшим руководством на основании анализа результатов деятельности, документации и запросов потребителей.

Самообследование регламентируется внутренними положениями.

РК-8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

Цель проведения мониторинга и измерения - контроль и улучшение процессов. Для определения эффективности и результативности функционирования процессов учитываются следующие основные факторы:

- соответствие требованиям;
- удовлетворенность потребителей;
- соблюдение сроков;
- наличие рекламаций;
- наличие отказов;
- стоимость процесса.

В УЦ установлены методы измерений и мониторинга процессов жизненного цикла образовательной услуги.

Применяемые методы обеспечивают сбор информации, позволяющей судить, насколько услуга отвечает требованиям потребителей, насколько планируемые показатели соответствуют фактическим.

Мониторинг процессов осуществляется с использованием автоматизированных программных средств, позволяющих на основе заданных образцами показателей (нормативных признаков, регламентируемых Министерством образования и науки РФ), устанавливать отклонения, проводить сравнительный анализ качества работы и ранжирование структурных подразделений, сотрудников.

Созданная система контроля направлена на выявление и устранение возможных недостатков, а также на их предупреждение в процессах и подпроцессах. Критерии оценки продуктивности процессов и подпроцессов приведены в описании соответствующих нормативных документов.

Данная деятельность реализуется в рамках управляющего процесса «Мониторинг и измерение процессов и образовательных услуг».

РК-8.2.4. Мониторинг и измерение продукции

В УЦ осуществляется мониторинг и измерение качества подготовки слушателей через внутреннюю систему оценивания качества подготовки, которая включает в себя следующие процедуры:

- а) приём;
- б) промежуточная аттестация;
- в) итоговая аттестация.

Результаты учебных достижений слушателей регистрируются и поддерживаются в рабочем состоянии (ведомости, журналы и др.).

Данная деятельность реализуется в рамках управляющего процесса «Мониторинг и измерение процессов и образовательных услуг».

РК-8.3. Управление несоответствующей продукцией

Управление несоответствиями осуществляется в соответствии с разработанной процедурой «Управление несоответствующей продукцией».

РК-8.4. Анализ данных

Процедура определения сбора и анализа данных для оценки пригодности и результативности СМК, а также определения областей для повышения результативности процессов СМК установлены в п. 5.6. настоящего РК.

РК-8.5. Улучшение

РК-8.5.1. Постоянное улучшение

В УЦ постоянно ведется работа по повышению результативности СМК на основе достижения стратегических целей, определенных в Политике в области качества образования, результатов аудитов, анализа удовлетворенности потребителей, анализа данных корректирующих и предупреждающих действий и анализа СМК со стороны руководства.

РК-8.5.2. Корректирующие действия

Корректирующие действия проводятся при обнаружении несоответствий с целью предотвращения их повторного возникновения. Порядок разработки и внедрения корректирующих действий установлены в процедуре «Корректирующие и предупреждающие действия».

РК-8.5.3. Предупреждающие действия

В УЦ используются методы предупреждения причин потенциальных несоответствий. Порядок и внедрение предупреждающих действий установлены в процедуре «Корректирующие и предупреждающие действия».

**Приложение А.
Состав и назначение документации СМК УЦ.**

Вид документа СМК УЦ	Назначение документа СМК УЦ
Руководство по качеству	<ul style="list-style-type: none"> - является основополагающим нормативным документом для реализации политики и целей УЦ в области качества; - демонстрирует потребителям и другим заинтересованным сторонам наличие в УЦ системы менеджмента качества; - определяет область применения СМК; - создает доверие у потребителя и обеспечивает внутреннюю уверенность руководства УЦ, что все процессы обеспечивают выполнение целей в области качества; - обеспечивает критерии для проведения внутренних и внешних проверок системы; - определяет структуру и систему документации СМК; - представляет собой справочное руководство по документации СМК; - гарантирует, что вся документация описана однозначно и понятно для всего персонала.
Документированная процедура	Документирует последовательность работ, привлекаемые к работам ресурсы, а также участников - ответственных и исполнителей. Вследствие этого повышается уверенность, что протекание процесса будет осуществляться в управляемых условиях.
Информационная карта процесса	Документирует результаты планирования качества процесса и по существу является планом качества процесса.
Методическая и рабочая инструкции	Обеспечение протекание процесса в управляемых условиях. Инструкции- рабочие документы СМК, описывающие способы и технологические приемы при выполнении определенных работ.
Форма	Регистрация результатов выполненной деятельности и сбора данных

Приложение Б.

Документальное обеспечение основных, управляющих и поддерживающих процессов СМК УЦ

Процесс	Законодательные и нормативные документы	Участники реализации процесса	Документы организации и записи, связанные с процессом
ОП-2.1. Маркетинг	273-ФЗ «Об образовании в РФ» Стандарты ИСО Положение о лицензировании Приказы профильных Министерств и ведомств	Директор Заместитель директора Служба менеджмента качества	Анализ анкетирования слушателей и ПС
ОП-2.2. Проектирование и разработка образовательных программ	Государственные образовательные стандарты Приказы Минобрнауки, Рособнадзора, профильных министерств, региональных органов управления образованием	Директор Заместитель директора Учебный отдел	УМК
ОП-2.3. Прием слушателей	273-ФЗ «Об образовании в РФ» документы Рособнадзора	Директор Заместители директора	Правила приема слушателей Договоры на оказание образовательных услуг Приказы о зачислении
ОП –2.4. Образовательная деятельность	Государственные образовательные стандарты документы Рособнадзора, профильных министерств, региональных органов управления образованием	Директор Заместитель директора Учебная часть Служба менеджмента качества	Учебные планы, программы УМК, Календарные планы Рекомендации по организации и проведению стажировки специалистов
ОП – 2.5. Анализ удовлетворенности потребителей	273-ФЗ «Об образовании в РФ» Стандарты ИСО	Служба менеджмента качества Учебная часть	Журнал учета посещаемости занятий Анкеты для слушателей
УП – 1.2. Стратегическое	273-ФЗ «Об образовании в РФ»	Директор Заместитель	Программа развития УЦ

АНО ДПО УЦ «За безопасный труд»

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СМК.1-РК-2015

Система менеджмента качества

Стр. 34 из 36

планирование	Стандарты ИСО Документы по оплате труда и его нормированию	директора Служба менеджмента качества Учебная часть	Календарный план УЦ Документы по оплате труда (приказ, положение, трудовые договоры, дополнительное соглашение к трудовому договору) Должностные инструкции ПС
УП.1.8. - Управление документацией	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Инструкция по делопроизводству	Директор Заместитель директора Служба менеджмента качества Учебная часть	Документированная процедура «Управление документацией» Положения о компонентах СМК (о Службе менеджмента качества, Представителе руководства и т.д.) Должностные инструкции
УП. -1.8. - Управление записями	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Инструкция по делопроизводству	Директор Заместитель директора Служба менеджмента качества Учебная часть	Документированная процедура «Управление записями»
УП-4.2. Внутренние аудиты	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 ГОСТ Р ИСО 19011-2003	Служба менеджмента качества	Документированная процедура «Внутренние аудиты»
УП-4.3. Управление несоответствиями	ГОСТ Р ИСО 9001-2008	Директор Заместитель директора Служба менеджмента качества Учебная часть	Документированная процедура «Управление несоответствиями»
УП-4.5. Корректирующие и предупреждающие действия	ГОСТ Р ИСО 9001-2008	Директор Заместитель директора Служба менеджмента качества Учебная часть	Документированная процедура «Корректирующие и предупреждающие действия»

УП-4.1. Мониторинг и измерение процессов и образовательных услуг	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Документы, регламентирующие процедуры лицензирования и государственной аккредитации	Директор Заместитель директора Служба менеджмента качества Учебная часть	Положение об учебном центре Положение о Службе менеджмента качества Положение о промежуточной аттестации Положение об Итоговой аттестации
УП –1.5. Анализ СМК со стороны руководства	ГОСТ Р ИСО 9001- 2008 Документы, регламентирующие процедуры лицензирования и государственной аккредитации	Директор Заместитель директора	Программа развития УЦ Оценочные критерии деятельности УЦ.
ПП- 3.1. Управление персоналом	Трудовой кодекс РФ Приказы Минобрнауки, документы профильных министерств	директор	Трудовые договоры Должностные инструкции
ПП–3.2. Управление производственной средой	ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Приказы Минобрнауки, документы профильных министерств	директор Бухгалтерия	Документы по закупкам (оборудование, материалы и т.п.)

Приложение В.

Матрица ответственности и полномочий создания системы менеджмента качества в УЦ

Наименование					
1. Принятие решения о развитии и внедрении СМК	О	И	И	И	И
2. Разработка плана по совершенствованию и внедрению СМК	Р	И	В	И	У/И
3. Назначение Представителя руководства, руководителя Службы качества	О	И	И	И	И
4. Актуализация Политики, целей и задач в области качества	Р	О	В	У	У/И
5. Упорядочение рабочих процессов УЦ, определение их измеряемых параметров и характеристик	И	Р	О/В	В	И
6. Создание организационной структуры СМК УЦ	Р	О	У	У	У/И
7. Упорядочение документации и создание единой системы управления документацией СМК УЦ	И	Р	О/В	В	У/И
8. Разработка документации СМК	И	Р	О/В	В	И
9. Проведение внутренних аудитов, подготовка отчетов для руководства	И	Р	О/В	В	У/И
10. Обработка полученных данных, формирование планов корректирующих и предупреждающих действий	И	Р	О/В	В	В/И

Примечание:

- Р – «руководит» - должностное лицо (или орган), который руководит деятельностью и принимает окончательные решения, несет ответственность за конечные результаты;
- О – «организует» - должностное лицо (или подразделение), которое организует исполнение, обобщает результаты, готовит и обосновывает проекты решений, несет ответственность за своевременность и качество выполнения работы или подготовки решения;
- В – «выполняет» - должностное лицо (или подразделение), которое непосредственно выполняет данную функцию или работу и несет ответственность за качество ее выполнения в рамках, ограниченных его функциональными обязанностями;
- У – «участвует» - соисполнитель - должностное лицо (или подразделение), которое выполняет определенные обязанности при выполнении работы, подготовке и принятии решений, несет ответственность за качество ее по своей части, принимает участие в подготовке решений;
- С – «согласует» - должностное лицо, с которым необходимо согласование принимаемого решения или документа;
- И – «информируется» - должностное лицо (или подразделение), которое получает информацию о принятых решениях и документах и несет ответственность за своевременность и качество реализации решений в касающейся его сфере.