

Анализ СМК со стороны руководства

Проект: ДП-09-03 «Анализ со стороны руководства»

[Логотип/Шапка ООО «АйТек»]

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

ДП-09-03 «Анализ со стороны руководства»

Код документа: ДП-09-03	УТВЕРЖДАЮ
Версия: 1.0	Генеральный директор
Дата введения: [указать дату]	ООО «АйТек»
Количество листов: 9	
Статус документа: Действующий	_____
	Виноградов К.П.
	«» _____ 20 г.

1. НАЗНАЧЕНИЕ

1.1. Настоящая документированная процедура устанавливает порядок планирования, подготовки, проведения и документирования анализа Системы менеджмента качества (далее – СМК) со стороны руководства ООО «АйТек» (далее – Компания).

1.2. **Цель процедуры** — обеспечение постоянной пригодности, адекватности и результативности СМК, её соответствия стратегическому направлению Компании, а также принятие решений по улучшению .

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1. Процедура распространяется на все процессы и структурные подразделения, входящие в область применения СМК (согласно РК-01, раздел 1.2).

2.2. Требования процедуры обязательны для:

- **Генерального директора** (председатель анализа);
- **Главного специалиста СМК по стандартизации и сертификации** (организатор, координатор, составитель отчёта);
- **Руководителей подразделений (владельцев процессов)** (предоставление входных данных, выполнение решений).

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

3.1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015), раздел 9.3 . 3.2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Основные положения и словарь». 3.3. РК-01 «Руководство по качеству», раздел 9.3. 3.4. ДП-04-01 «Управление контекстом организации и заинтересованными сторонами» (интегрировано в РК). 3.5. ДП-06-01 «Управление рисками и возможностями». 3.6. ДП-07-04 «Управление документацией и записями». 3.7. ДП-08-02 «Управление несоответствующей продукцией». 3.8. ДП-09-02 «Внутренний аудит СМК» (КП УП-03). 3.9. ДП-10-01 «Корректирующие действия».

4. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
Анализ со стороны руководства	Регулярно проводимое высшим руководством заседание (совещание) для оценки СМК и принятия решений по улучшению .
Пригодность СМК	Способность СМК соответствовать текущим условиям, потребностям и специфике Компании.
Адекватность СМК	Достаточность и полнота СМК для достижения поставленных целей.
Результативность СМК	Степень достижения запланированных результатов и реализации запланированной деятельности .
Входные данные	Информация, собираемая и анализируемая перед проведением анализа (п. 9.3.2 ISO 9001) .
Выходные данные	Решения и действия, принимаемые по итогам анализа (п. 9.3.3 ISO 9001) .

Сокращения:

Сокращение	Расшифровка
АСР	Анализ со стороны руководства
ГД	Генеральный директор
Гл. спец. СМК	Главный специалист СМК по стандартизации и сертификации
КД	Корректирующие действия
РиВ	Риски и возможности

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Роль / Должность	Ответственность в рамках процесса
Генеральный директор	Председатель анализа. Определение даты проведения, утверждение повестки, руководство заседанием, утверждение отчёта и решений, обеспечение ресурсами для выполнения решений .
Главный специалист СМК по стандартизации и сертификации	Владелец процесса. Планирование АСР, сбор и анализ входных данных, подготовка проекта сводного отчёта, рассылка материалов, ведение протокола, контроль выполнения решений, подготовка отчёта о результативности .
Руководители подразделений (владельцы процессов)	Своевременное предоставление достоверных данных по своим процессам (достижение целей, показатели процессов, риски, возможности, потребность в ресурсах). Участие в заседании (при необходимости). Выполнение решений, закреплённых за подразделением.

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

6.1. Общая схема процесса (цикл PDCA)

ПЛАНИРОВАНИЕ → ПОДГОТОВКА ВХОДНЫХ ДАННЫХ → ПРОВЕДЕНИЕ ЗАСЕДАНИЯ → ОФОРМЛЕНИЕ ВЫХОДНЫХ ДАННЫХ → КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ → ВХОД В СЛЕДУЮЩИЙ ЦИКЛ

6.2. Периодичность и планирование

6.2.1. Анализ со стороны руководства проводится **не реже одного раза в календарный год** . Допускается проведение внеочередного анализа при существенных изменениях (реорганизация, смена стратегии, серьёзные проблемы с качеством).

6.2.2. **Гл. спец. СМК** ежегодно, не позднее **15 ноября**, направляет Генеральному директору предложение о дате проведения АСР (рекомендуемый период: январь-февраль следующего года) и проект повестки.

6.2.3. После утверждения даты **Гл. спец. СМК** разрабатывает **«План подготовки и проведения АСР» (Приложение 1)**, в котором указываются:

- сроки предоставления входных данных ответственными лицами;
- перечень запрашиваемых данных;
- ответственные за подготовку разделов сводного отчёта.

6.3. Входные данные для анализа (подготовка)

6.3.1. **Гл. спец. СМК** не позднее чем за **20 рабочих дней** до даты АСР направляет руководителям подразделений запрос на предоставление информации согласно **«Перечню**

входных данных для АСР» (Приложение 2).

6.3.2. **Руководители подразделений** обязаны предоставить запрошенные данные в **электронном виде** в срок, установленный планом. Данные должны быть:

- **достоверными** (основанными на документальных записях);
- **актуальными** (за отчётный период);
- **измеримыми** (содержать цифры, проценты, тенденции).

6.3.3. **Гл. спец. СМК** обобщает и анализирует поступившую информацию, готовит проект **«Сводного отчёта о функционировании СМК» (Приложение 3)**, который включает следующие разделы :

Раздел	Источники данных	Ответственный за подготовку раздела
Выполнение решений предыдущего АСР	Отчёт по итогам предыдущего АСР, мониторинг выполнения	Гл. спец. СМК
Анализ контекста и заинтересованных сторон (изменения)	ДП-04-01 (Реестры факторов и сторон)	Гл. спец. СМК
Достижение целей в области качества	Отчёты по целям (раздел 6.2 РК)	Руководители подразделений
Удовлетворённость потребителей и обратная связь	CRM, опросы, анализ рекламаций, отзывы	Коммерческий директор
Результативность процессов (KPI)	Отчёты по мониторингу процессов	Владельцы процессов
Соответствие продукции (входной контроль, НП, брак)	ДП-08-02 (Акты о браке, журналы НП)	Начальник ОТК
Результаты внутренних аудитов	КП УП-03 (Отчёты по аудитам)	Гл. спец. СМК
Статус корректирующих действий	ДП-10-01 (Реестр КД)	Гл. спец. СМК
Результаты управления рисками и возможностями	ДП-06-01 (Реестр РиВ, отчёт по РиВ)	Гл. спец. СМК
Анализ работы поставщиков	Отчёты по оценке поставщиков	Начальник отдела снабжения
Достаточность ресурсов (персонал, инфраструктура, оборудование)	ДП-07-01, ДП-07-02, ДП-07-03	Начальник производства / Ведущий менеджер по персоналу
Возможности для улучшения (предложения)	Служебные записки, идеи сотрудников	Руководители подразделений

6.3.4. Проект отчёта и все подтверждающие документы рассылаются участникам не позднее чем за **5 рабочих дней** до даты АСР для предварительного ознакомления .

6.4. Проведение анализа (заседание)

6.4.1. Анализ проводится в форме **совещания под председательством Генерального директора** . Состав участников: Гл. спец. СМК, руководители ключевых подразделений (производство, ОТК, снабжение, сервис, склад, техотдел, лаборатория, персонал). При необходимости приглашаются иные сотрудники.

6.4.2. Повестка заседания:

1. Вступительное слово Генерального директора (цели анализа).
2. Доклад Гл. спец. СМК по основным разделам сводного отчёта.
3. Обсуждение проблемных вопросов, «узких мест», значительных рисков.
4. Рассмотрение предложений по улучшению.
5. Выработка и согласование решений.
6. Формулировка и утверждение выходных данных.

6.4.3. В ходе обсуждения оцениваются :

- пригодность Политики и целей в области качества;
- достаточность ресурсов;
- результативность процессов и СМК в целом;
- необходимость изменений в СМК.

6.4.4. **Гл. спец. СМК** ведёт протокол заседания, фиксируя все принятые решения, назначенных ответственных и сроки .

6.5. Выходные данные (решения и действия)

6.5.1. По итогам анализа оформляется **«Отчёт об анализе СМК со стороны руководства» (Приложение 4)**, который утверждается Генеральным директором в течение **5 рабочих дней** после заседания.

6.5.2. Отчёт обязательно содержит следующие **выходные данные (решения и действия)** :

Категория решений	Примеры
Возможности для улучшения	Корректировка целей на следующий период, улучшение процессов, внедрение новых технологий, изменение процедур, разработка новых продуктов.
Изменения в СМК	Изменение организационной структуры, пересмотр документов (РК, ДП), изменение области применения, пересмотр Политики.
Потребность в ресурсах	Выделение бюджета на закупку оборудования, найм персонала, обучение, ремонт инфраструктуры, приобретение ПО.

6.5.3. Решения, принятые на АСР, вносятся в **«План мероприятий по итогам АСР» (Приложение 5)** с указанием:

- конкретного действия;
- ответственного исполнителя;
- срока выполнения;
- ожидаемого результата.

6.6. Контроль выполнения и анализ результативности

6.6.1. **Гл. спец. СМК** ведёт мониторинг выполнения Плана мероприятий, регулярно (не реже 1 раза в квартал) запрашивая информацию у ответственных.

6.6.2. При завершении мероприятия ответственный предоставляет **подтверждение выполнения** (копии документов, отчёты, фото и т.п.).

6.6.3. **Оценка результативности** выполненных мероприятий проводится Гл. спец. СМК совместно с ответственными и докладывается на следующем АСР .

6.6.4. Информация о статусе выполнения решений предыдущего АСР является **обязательным входным данным** для следующего анализа .

7. ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ (ЗАПИСИ)

Код формы	Наименование	Ответственный за ведение	Место хранения	Срок хранения
Приложение 1	План подготовки и проведения АСР	Гл. спец. СМК	Электронная папка / СМК	3 года
Приложение 2	Перечень входных данных для АСР	Гл. спец. СМК	Электронная папка / СМК	Постоянно
Приложение 3	Сводный отчёт о функционировании СМК	Гл. спец. СМК	Электронная папка / СМК	5 лет
Приложение 4	Отчёт об анализе СМК со стороны руководства (с протоколом)	Гл. спец. СМК	Электронная папка / СМК	5 лет
Приложение 5	План мероприятий по итогам АСР	Гл. спец. СМК	Электронная папка / СМК	До завершения + 3 года

Управление документами и записями – по ДП-07-04.

8. МОНИТОРИНГ И АНАЛИЗ ПРОЦЕССА (МЕТА-АНАЛИЗ)

8.1. Результативность самого процесса АСР оценивается по:

- своевременности проведения анализа (не реже 1 раза в год);
- полноте учёта всех входных данных;
- проценту выполненных решений по итогам предыдущих анализов;

- наличию зафиксированных улучшений СМК.

8.2. Оценка проводится **Гл. спец. СМК** и докладывается Генеральному директору при необходимости корректировки процедуры.

9. ПРИЛОЖЕНИЯ (ФОРМЫ)

Приложение 1. План подготовки и проведения АСР на 20__ год

УТВЕРЖДАЮ: Генеральный директор _____ / Виноградов К.П. «_» _____ 20 г.

№	Мероприятие	Срок	Ответственный за предоставление	Примечание
1	Предоставление данных по целям в области качества	до ..20__	Руководители подразделений	
2	Предоставление данных по процессам (KPI)	до ..20__	Владельцы процессов	
3	Предоставление данных по аудитам	до ..20__	Гл. спец. СМК	
...	...	...	...	
10	Рассылка проекта сводного отчёта	до ..20__	Гл. спец. СМК	
11	Проведение заседания АСР	..20__	Генеральный директор	

Приложение 2. Перечень входных данных для АСР (справочно, включён в п. 6.3.3)

Приложение 3. Сводный отчёт о функционировании СМК за 20__ год

(Формируется как отдельный документ, содержащий таблицы, графики и аналитические выводы по каждому разделу п. 6.3.3.)

Приложение 4. Отчёт об анализе СМК со стороны руководства № __

ООО «АйТек»	УТВЕРЖДАЮ
ОТЧЁТ № __ от «_» _____ 20 г.	Генеральный директор
об анализе СМК со стороны руководства	_____ / Виноградов К.П.

Присутствовали: [список]

Рассмотренные вопросы (входные данные):

1. Выполнение решений предыдущего АСР (№ __ от ..20__): [статус]

- 2. Анализ контекста и заинтересованных сторон: [выводы]
- 3. Достижение целей в области качества: [анализ]
- 4. Удовлетворённость потребителей: [анализ]
- 5. Результативность процессов (KPI): [анализ по ключевым процессам]
- 6. Соответствие продукции и анализ НП: [данные, тенденции]
- 7. Результаты внутренних аудитов: [итоги, несоответствия]
- 8. Статус корректирующих действий: [статус]
- 9. Управление рисками и возможностями: [анализ реестра РИВ]
- 10. Анализ работы поставщиков: [оценка]
- 11. Достаточность ресурсов: [выводы по персоналу, оборудованию, инфраструктуре]
- 12. Предложения по улучшению: [перечень]

Общая оценка СМК:

- Пригодность: ☐ соответствует / ☐ требует корректировки
- Адекватность: ☐ достаточна / ☐ требуется развитие
- Результативность: [оценка, напр., 85%]

Принятые решения (выходные данные): см. План мероприятий (Приложение 5).

Гл. спец. СМК: _____ / [ФИО]

Приложение 5. План мероприятий по итогам АСР № __ от «_» _____ 20 г.

№	Наименование мероприятия / решения	Ответственный исполнитель	Срок выполнения	Ожидаемый результат	Отметка о выполнении (дата, подпись)	Примечание
1						
2						
...						

Разработал: Главный специалист СМК по стандартизации и сертификации _____
/ [Ваша Фамилия И.О.]

Согласовано: (опционально, если нужна виза) Генеральный директор _____ /
Виноградов К.П.