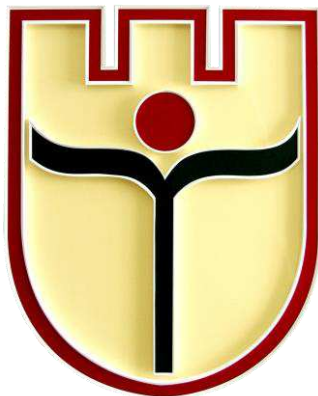



Учреждение образования
«Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина»
(БрГУ имени А.С.Пушкина)



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА
ДП 9.3.0-2023

СОГЛАСОВАНО

Представитель руководства
по качеству, первый проректор
 С.А.Марзан
« 06 » 09 2023г

Брест



Предисловие

1. РАЗРАБОТАНА учреждением образования «Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина».

2. РАЗРАБОТЧИКИ:

С.А.Марзан, первый проректор, представитель руководства по качеству, кандидат физико-математических наук, доцент.

Е.Ю.Медведева, методист учебно-методического отдела.

3. Документированная процедура соответствует требованиям СТБ ISO 9001-2015.

4. ВВЕДЕНА в действие с 07.09.2023 взамен ДП 9.3.0-2016 «Анализ со стороны руководства» (редакция 4)

Документ не подлежит передаче, воспроизведению и копированию без разрешения руководства Учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина»



Содержание

1 Область применения.....	4
2 Нормативные ссылки.....	4
3 Термины и определения (сокращения).....	4
4 Общие положения.....	5
5 Роли, обязанности и полномочия (ответственность).....	7
6 Описание процедуры проведения анализа СМК	8
7 Документированная информация (записи)	16
Приложение А	
Форма отчета по результатам анализа и оценки процесса.....	17
Приложение Б	
Форма отчета «Анализ системы менеджмента качества учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина»	19
Приложение В	
Форма плана мероприятий по совершенствованию СМК (процесса)	20
Лист согласования.....	21



1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура (далее – ДП) устанавливает порядок анализа системы менеджмента качества (далее – СМК) учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» (далее – Университет) со стороны руководства, включая порядок подготовки, представления информации, оценки результативности функционирования СМК Университета, принятия и реализации решений по совершенствованию СМК.

1.2 Требования настоящей ДП обязательны для исполнения подразделений Университета, на которые распространяется СМК.

2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящей ДП использованы ссылки на следующие документы:
СТБ ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

СТУ 6.0 «Стратегическое планирование, анализ и улучшение».

ДП 9.1.2 «Удовлетворенность потребителей».

ДП 10.2.0 «Несоответствия и корректирующие действия».

ИУ 7.5.0-02 «Инструкция по делопроизводству».

3 Термины и определения (сокращения)

3.1 В настоящей ДП используются термины в соответствии с СТБ ISO 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей (3.11.2 СТБ ISO 9000).

Анализ со стороны руководства – официальная оценка руководством Университета реализации Политики в области качества, состояния СМК и результативности ее функционирования.

Высшее руководство – лицо или группа персонала, которая направляет организацию и управляет ею на высшем уровне (СТБ ISO 9000).

Документированная информация (запись) – документ, в котором сформулированы достигнутые результаты или представлены свидетельства осуществленной деятельности (СТБ ИСО 9000).

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия предупреждения повторного его возникновения (3.12.2 СТБ ISO 9000).



Отчет – итоговый текстовый, графический документ или документ другой формы, подтверждающий факт выполнения работ.

Оценка качества – систематическая проверка соответствия объекта установленным требованиям.

Политика в области качества – общие намерения и направление деятельности Университета в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Потребитель – лицо или организация, которые могли получать или получают продукцию или услугу, предназначенную для данного лица или организации или затребованную ими (3.2.4 СТБ ISO 9000).

Система менеджмента качества – совокупность организационной структуры, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством, предназначенная для постоянного улучшения деятельности Университета и повышения его конкурентоспособности.

Управление качеством – часть менеджмента качества, ориентированная на выполнение требований к качеству (3.3.7 СТБ ISO 9000)

Цели в области качества – прогнозируемый результат деятельности Университета в области качества.

3.2 В настоящей ДП используются следующие сокращения:

ДП – документированная процедура.

ИУ – инструкция по делопроизводству.

ОСРБ – образовательный стандарт Республики Беларусь.

ПРК – представитель руководства Университета по качеству.

СМК – система менеджмента качества.

СП – структурное подразделение/структурные подразделения.

УМО – учебно-методический отдел.

4 Общие положения

4.1 Анализ функционирования СМК руководством Университета проводится для обеспечения уверенности в том, что принятая в Университете Политика в области качества выполняется, цели, поставленные на соответствующих уровнях, достигаются, СМК Университета функционирует должным образом.

4.2 Все процессы СМК Университета и обеспечивающие их виды деятельности анализируются руководством Университета на заседаниях Совета Университета в соответствии с планами работы (деятельности), а также по распоряжению ректора в случаях:

неудовлетворительных результатов аккредитаций;



снижения спроса на предоставляемые образовательные и научно-исследовательские услуги;

ухудшения качества процессов и видов деятельности;

наличия рекламаций на подготавливаемых специалистов и услуги;

существенных изменений ОСРБ и др.

4.3 В ходе анализа со стороны руководства рассмотрению подлежат вопросы, касающиеся:

результативности корректирующих действий, предложенных во время предыдущего анализа со стороны руководства;

несоответствий, выявленных во время внутренних аудитов, которые проводятся в период после предыдущего анализа со стороны руководства;

несоответствий, выявленных во время инспекционных аудитов и проверок вышестоящими организациями в течение времени после предыдущего анализа со стороны руководства;

несоответствий, отмеченных в протоколах заседаний Совета Университета, проведенных в период после предыдущего анализа со стороны руководства;

предложений по улучшению качества процессов и обеспечивающих видов деятельности, поступивших от любой заинтересованной стороны, в том числе и от внутренних потребителей Университета;

непрерывного профессионального обучения работников;

текущих данных по претензиям и несоответствиям в целях выявления тенденций и определения необходимости в каких-либо действиях;

информации, полученной от потребителей образовательных, научно-исследовательских услуг и иных видов деятельности, в том числе их удовлетворенности;

результатов анализа потребностей в ресурсах;

функционирования процессов;

анализа исполнения процессов СМК и соответствия предоставляемых Университетом услуг требованиям ОСРБ, законодательным и другим обязательным требованиям;

оценки деятельности работников Университета;

функционирования СМК и свидетельств ее постоянного улучшения;

необходимости актуализации Политики и целей в области качества и документов СМК в целом;

изменений, которые могли бы повлиять на СМК.

4.4 Основными критериями для оценки функционирования СМК служат:

стабильность качества процессов и видов деятельности;



увеличение числа успевающих обучающихся как следствие повышения качества процесса обучения;

снижение количества несоответствий;

повышение спроса на выпускников Университета;

увеличение объема финансирования научно-исследовательских работ;

повышение удовлетворенности потребителей услуг Университета.

4.5 Анализ результативности функционирования СМК проводит ректор.

Периодичность проведения анализа СМК – не реже 1 раза в год.

5 Роли, обязанности и полномочия (ответственность)

5.1 Ректор несет ответственность за:

– издание приказа «О порядке и сроках проведения анализа со стороны руководства за прошедший период»;

– проведение анализа на заседании Совета Университета;

– утверждение документированной информации по результатам анализа;

– утверждение планов мероприятий по совершенствованию деятельности в рамках СМК, корректирующих действий.

5.2 Представитель руководства по качеству несет ответственность за:

– предварительный анализ СМК и подготовку проекта отчета по анализу СМК Университета;

– согласование документированной информации по результатам анализа СМК;

– согласование планов мероприятий по совершенствованию деятельности в рамках СМК, корректирующих действий;

– контроль выполнения запланированных мероприятий, корректирующих действий;

– оценку результативности выполнения запланированных мероприятий, корректирующих действий.

5.3 Методист УМО несет ответственность за:

– подготовку проекта приказа по анализу СМК Университета;

– обобщение исходных данных и формирование отчетной документированной информации по анализу СМК Университета.

5.4 Владельцы процессов, руководители процедур, СП несут ответственность за:



- своевременную подготовку аналитической информации по вопросам, касающимся деятельности в области СМК, а также подготовку предложений по улучшению деятельности в рамках СМК;
- достоверность предоставляемой информации, касающейся деятельности в области СМК;
- разработку и выполнение мероприятий по совершенствованию деятельности в рамках СМК, корректирующих действий.

6 Описание процедуры проведения анализа СМК

6.1 Процедура проведения анализа со стороны руководства включает следующее:

- анализ функционирования СМК;
- принятие решений и разработку предложений по совершенствованию СМК;
- реализацию решений, принятых руководством Университета, и оценку их результативности.

6.2 Алгоритм проведения анализа СМК представлен в таблице 1.



Таблица 1 – Алгоритм процедуры «Анализ со стороны руководства»

Вход	Блок-схема описания этапов процедуры	Ответственность	Выход
<p>СТБ ISO 9001 Политика и Цели в области качества</p> <p>Результаты внутренних и внешних аудитов, сведения об обратной связи с потребителями, отчеты о функционировании процессов, информация о выполнении корректирующих действий, действия, предпринятые по результатам предыдущего анализа СМК и т.д.</p> <p>Информационные записки, справки, отчеты и др.</p> <p>Проект отчёта по анализу СМК</p> <p>Постановления Совета Университета</p>	<pre>graph TD; Start([НАЧАЛО]) --> Step1[1 Подготовка проекта приказа]; Step1 --> Dec1{Приказ подписан?}; Dec1 -- Нет --> Step1; Dec1 -- Да --> Step2[2 Формирование данных для анализа]; Step2 --> Dec2{Отчёты полные, информация достаточная?}; Dec2 -- Нет --> Step2; Dec2 -- Да --> Step3[3 Анализ со стороны высшего руководства]; Step3 --> Step4[4 Рассмотрение проекта отчёта «Анализ СМК учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина» на заседании Совета Университета»]; Step4 --> Step5[5 Разработка мероприятий по улучшению СМК]; Step5 --> End((1));</pre>	<p>Методист УМО, ПРК</p> <p>Методист УМО, владельцы процессов, проректоры по курируемым направлениям деятельности, руководители СП, ПРК</p> <p>Ректор, ПРК, проректоры</p> <p>ПРК, Ученый секретарь Совета Университета</p> <p>ПРК, владельцы процессов, проректоры по курируемым направлениям деятельности</p>	<p>Проект приказа</p> <p>Информационные записки, справки, отчеты и др.</p> <p>Проект отчёта «Анализ СМК учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина», проекты постановлений коллегиальных органов</p> <p>Утвержденные мероприятия</p>



Продолжение таблицы 1

Вход	Блок-схема описания этапов процедуры	Ответственность	Выход
Утвержденные мероприятия	<pre>graph TD; 1((1)) --> B[6 Реализация мероприятий по улучшению СМК]; B --> END([КОНЕЦ]);</pre>	ПРК, руководители процессов, проректоры по курируемым направлениям деятельности, руководители СП	Записи о выполнении мероприятий по улучшению СМК

6.3 Анализ функционирования СМК

6.3.1 Процедура анализа СМК состоит из следующих этапов:

- планирование анализа СМК;
- сбор исходных данных;
- предварительный анализ СМК;
- оценка результативности СМК высшим руководством.

6.3.1.1 Проведение анализа СМК руководством Университета проводится по итогам работы за предыдущий календарный год.

6.3.1.2 При необходимости возможен внеплановый анализ СМК (при повторной сертификации, при выявлении несоответствий и т. д.).

6.3.1.3 До начала работ по анализу СМК методист УМО готовит проект соответствующего приказа, в котором указываются основные виды проводимых работ по анализу СМК, сроки их осуществления и ответственные за исполнение работ должностные лица.

6.3.1.4 Организация анализа СМК и сбор исходных данных предусматривает проведение проректорами Университета, владельцами процессов, руководителями СП Университета анализа видов деятельности по процессам, видам деятельности и функциям СМК.

Исходные данные для проводимого анализа и оценки СМК представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Исходные данные для анализа и оценки СМК руководством

Элементы СМК	Исходные данные	Поставщик
Политика и цели в области качества, планы по качеству	Сведения о достижении целей Университета; статус и результаты исполнения предыдущих планов, программ, решений, протоколов предыдущих анализов СМК. Количество подготовленных специалистов по	ПРК Начальник ОК



	направлениям, данные о трудоустройстве выпускников Информация об изменении требований к подготовке специалистов	Начальник УМО
Мониторинг и измерение	Информация, полученная от потребителей образовательных и научно-исследовательских услуг, сведения о запросах и удовлетворенности потребителей, претензии и рекламации потребителей. Результаты внутренних аудитов СМК, результаты оценки результативности СМК Университета, результаты самооценки Университета. Показатели стабильности процессов (процедур); информация о несоответствиях установленных характеристик процессов, процедур (видов деятельности), оценка результативности процессов (процедур).	Владельцы процессов, процедур ПРК, методист УМО Владельцы процессов (процедур), руководители СП
Анализ данных	Данные об успеваемости обучающихся, сведения о персонале, методическом и материально-техническом обеспечении процессов и видов деятельности. Сведения о несоответствиях и о появившихся вследствие этого рисках и возможностях	Проректоры, начальник УМО, начальник ОК Владельцы процессов (процедур), рук-ли СП, ПРК
Улучшение	Выполненные корректирующие действия по обнаруженным несоответствиям; мероприятия по реализации появившихся рисков и возможностей; рекомендации и предложения по улучшению деятельности Университета	ПРК, методист УМО
Процессы, связанные с потребителями	Маркетинговая информация: доля на рынке, конкурентная среда, сравнение конкурентоспособности Университета, рекламная деятельность и т. д.	Проректоры, деканы
Предоставляемые извне процессы, продукция и услуги	Управление предоставляемыми извне процессами, продукцией и услугами, сведения о результатах оценки поставщиков продукции и услуг	Проректор
Человеческие ресурсы	Работа с персоналом: текучесть кадров, непрерывное профессиональное обучение, квалификационный статус персонала и т. д.	Начальник ОК
Финансовые ресурсы	Показатели, обуславливающие изменение финансовых показателей деятельности Университета: доходы и расходы, прибыль и убытки и т. д.	Начальник ПЭО, главный бухгалтер



6.3.1.5 Входными данными для проводимого анализа и оценки СМК являются: результаты внутренних аудитов СМК, результаты проведенных корректирующих действий, отчёты по функционированию процессов (Приложение А), информация об обратной связи с потребителями, информация о действиях, предпринятых по итогам предыдущего анализа СМК, рекомендации по улучшению.

6.3.1.5.1 Методист УМО готовит итоговые данные о проведенных в Университете внутренних аудитах, количестве и характере выявленных несоответствий, действиях, предпринятых по результатам аудитов; а также информацию по взаимодействию с потребителями.

6.3.1.5.2 Владельцы процессов составляют итоговые отчеты по функционированию процессов. В отчетах необходимо отразить результаты мониторинга контрольных точек процесса, показателей процесса и результативность, рассчитанную по установленной методике, результаты внутренних и внешних аудитов, а также предпринятые по ним корректирующие действия, результаты удовлетворенности потребителей. Данные, формируемые для отчетов, должны быть конкретными и представлены в сравнении с предыдущим периодом, отчет должен содержать анализ результативности выполнения запланированных ранее мероприятий по улучшению, анализ причин невыполнения запланированных мероприятий, анализ результативности предпринятых действий по устранению несоответствий; в отчете должны быть сформулированы выводы и представлены предложения по улучшению процесса.

6.3.1.5.3 Руководители структурных подразделений, отвечающих за обеспечивающие виды деятельности Университета в рамках СМК, предоставляют отчеты по соответствующим видам деятельности. Информация должна быть конкретной и представлена в сравнении с предыдущим периодом, должна содержать анализ выполнения запланированных мероприятий, причин невыполнения запланированных мероприятий, а также выводы и предложения по улучшению.

6.3.1.6 Итоговые отчеты по процессам (видам деятельности) и иная информация предоставляются в УМО строго в установленные сроки. Методист УМО рассматривает, обобщает поступившие материалы и, при необходимости, запрашивает пояснения или дополнительные данные. Все поступившие в УМО материалы передаются ПРК.

6.3.1.7 Предварительный анализ СМК осуществляет ПРК совместно с проректорами по курируемым направлениям деятельности на основе поступивших от УМО материалов. По результатам предварительного анализа готовится проект отчёта «Анализ СМК со стороны руководства» (Приложение Б).



6.3.1.8 Структура данного документа соответствует п.9.3.2 СТБ ISO - 2015:

1. Статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства (п.9.3.2 *a*)*
2. Изменения во внешних и внутренних факторах, относящихся к системе менеджмента качества (п.9.3.2 *b*)
3. Информация о пригодности и результативности системы менеджмента качества, включая тренды (п.9.3.2 *c*)
 - 3.1 Удовлетворенность потребителей и обратная связь с соответствующими заинтересованными сторонами
 - 3.2 Степень достижения целей в области качества
 - 3.3 Пригодность процессов и соответствие услуг
 - 3.4 Несоответствия и корректирующие действия
 - 3.5. Результаты мониторинга и измерений
 - 3.6 Результаты аудитов
 - 3.7 Пригодность внешних поставщиков
4. Адекватность выделенных ресурсов (п.9.3.2 *d*)
5. Результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей (п.9.3.2 *e*)
6. Возможности для улучшения (п.9.3.2 *f*)
7. Оценка результативности СМК университета
8. Выводы и решения

6.3.1.9 Пригодность системы менеджмента качества определяется на основании результатов деятельности Университета по выработке Политики и Целей в области качества, адекватных внешним условиям и стратегии развития Университета, а также результатов по планированию мероприятий достижения установленных целей и обеспечения их реализации. Заключение о пригодности СМК делается, если мероприятия по достижению целей в области качества находятся под управлением, для их реализации выделяются необходимые ресурсы, а Университет целенаправленно движется в сторону достижения поставленных целей.

6.3.1.10 Адекватность системы менеджмента качества определяется на основании результатов проведенных внешних аудитов. Заключение об адекватности СМК делается при отсутствии более одного значительного (существенного) несоответствия при внешнем аудите.

6.3.1.11 Результативность системы менеджмента качества определяется как степень выполнения всех процессов в соответствии с таблицей 3.



Таблица 3 – Оценка результативности СМК Университета

Среднее арифметическое значение комплексных показателей результативности функционирования процессов (П), в баллах	Оценка результативности СМК	Действие
$P_{\Pi} < 60$	неудовлетворительно (не результативна)	Требуется обстоятельный анализ СМК и проведение корректирующих действий
$60 \leq P_{\Pi} < 80$	удовлетворительно (почти результативна)	Требуется проведение корректирующих действий
$80 \leq P_{\Pi} < 90$	хорошо (достаточно результативна)	Требуется проведение корректирующих действий
$P_{\Pi} \leq 90$	отлично (результативна)	Необходимо продолжение работы по улучшению СМК

6.3.1.12 Проект отчета «Анализ системы менеджмента качества учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» предоставляется ректору Университета для анализа состояния СМК.

6.3.1.13 На заседании Совета Университета с докладом по отчету «Анализ системы менеджмента качества учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина» выступает представитель руководства по качеству и предлагает рассмотреть и утвердить проект постановления по анализу СМК.

6.3.1.14 По заранее определенному регламенту выступают участники заседания и озвучивают свои точки зрения и предложения по существу вопроса. По достижении консенсуса по обсуждаемым вопросам ректор Университета подводит итоги анализа СМК со стороны руководства, а также делает вывод о необходимости внесения изменений в Политику Университета в области качества. Протокол заседания Совета Университета ведет ученый секретарь Совета.

После внесения изменений проект отчета «Анализ системы менеджмента качества учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина» передается на утверждение ректору.

6.3.2 Принятие решений и разработка предложений по совершенствованию СМК

6.3.2.1 Результаты анализа функционирования СМК со стороны руководства Университета включают действия, связанные с:

- разработкой новых редакций Политики Университета;
- корректировкой Целей в области качества Университета;



– разработкой планов корректирующих действий по совершенствованию СМК, обеспечению ресурсами и улучшению качества образовательных и научно-исследовательских услуг, процессов, видов деятельности.

6.3.2.2 Руководствуясь утвержденными протоколами заседаний, постановлениями Совета Университета о результатах анализа и оценки результативности функционирования СМК Университета (процесса) в сроки, указанные в постановлениях, владельцы процессов разрабатывают планы мероприятий по совершенствованию СМК (процесса). (Приложение В)

6.3.3 Реализация решений, принятых руководством Университета, и оценка их результативности

6.3.3.1 Сроки и факт выполнения решений, принятых на заседании Совета Университета по анализу СМК со стороны руководства, контролируются представителем руководства по качеству в установленном порядке.

Решение о переносе срока исполнения мероприятия или снятии его с контроля принимает ректор на основании докладной записки владельца процесса, поданной до истечения срока исполнения и согласованной с представителем руководства по качеству.

6.3.3.2 Контроль выполнения разработанных на основании анализа и оценки СМК со стороны руководства мероприятий осуществляется в ходе проведения внутренних аудитов.

6.3.3.3 Степень реализации запланированных мероприятий может быть охарактеризована количественными показателями, выраженными, например, в процентах (70% ... или 90%), или может характеризоваться по принципу «удовлетворительно/неудовлетворительно», «выполнено/не выполнено».

**7 Документированная информация (записи)**

№ п/п	Наименование и форма записи	Ответственный за ведение	Место и срок хранения оригинала	Места хранения копий	Срок хранения в архиве
1	2	3	4	5	6
1	Приказ ректора БрГУ имени А.С.Пушкина «О порядке и сроках проведения анализа СМК со стороны руководства за прошедший период»	ОДО	В соответствии с ИУ 7.5.0-02	ПРК, методист УМО, проректоры (владельцы процессов), процедур, руководители СП	Постоянно
2	Отчет по результатам анализа и оценки процесса (приложение А)	Владельцы процессов	Владельцы процессов	УМО 5 лет	–
3	Отчет «Анализ системы менеджмента качества учреждения образования «Брестский государственный университет имени А.С.Пушкина» (приложение Б)	Методист УМО	УМО 5 лет	-	–
4	Протокол заседания Совета университета, посвященный анализу СМК	Ученый секретарь Совета университета	В соответствии с ИУ 7.5.0-02 «Инструкция по делопроизводству»	УМО	Постоянно
5	План мероприятий по совершенствованию СМК (процесса) (приложение В)	ПРК (владельцы процессов)	Владельцы процессов	УМО 5 лет	–

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Форма отчета по результатам анализа и оценки процесса
(титульный лист)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор учреждения образования
«Брестский государственный
университет имени А.С.Пушкина»
_____ И.О.Фамилия
« ____ » _____ Г.

ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА И ОЦЕНКИ ПРОЦЕССА
(НАЗВАНИЕ ПРОЦЕССА)
ЗА _____ ГОД

Владелец процесса (должность, ФИО)

Ответственный (-ые) исполнитель (-и) процесса (должности)

Дата исполнения отчета _____

СОГЛАСОВАНО
Представитель руководства
университета по качеству
_____ И.О.Фамилия
« ____ » _____ Г.



ПРИЛОЖЕНИЕ А (продолжение)
Форма отчета по результатам анализа и оценки процесса

ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА И ОЦЕНКИ ПРОЦЕССА

Процесс (подразделение) _____

1. Результаты мониторинга:

- входных данных _____
- контрольных точек процесса _____
- выходных данных _____
- показателей процесса:

Показатели процесса	Запланированные	Фактические	Степень достижения
1	2	3	4
1			
2			

- 2. Результативность процесса, рассчитанная по установленной методике
- 3. Результаты внутренних и внешнего аудитов
- 4. Результаты удовлетворенности потребителей услуг Университета
- 5. Анализ достаточности ресурсов
- 6. Корректирующие действия
- 7. Результаты реализации предложений и рекомендаций за прошлый год
- 8. Предложения по улучшению (совершенствованию) процесса

Владелец процесса

подпись, дата

Ф.И.О.

Ответственный исполнитель

подпись, дата

Ф.И.О.



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Форма отчета

«АНАЛИЗ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЯ
ОБРАЗОВАНИЯ «БРЕСТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ А.С.ПУШКИНА»

Введение

1. Статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства (п.9.3.2 *a*)*
2. Изменения во внешних и внутренних факторах, относящихся к системе менеджмента качества (п.9.3.2 *b*).....
3. Информация о пригодности и результативности системы менеджмента качества, включая тренды (п.9.3.2 *c*).....
 - 3.1 Удовлетворенность потребителей и обратная связь с соответствующими заинтересованными сторонами
 - 3.2 Степень достижения целей в области качества
 - 3.3. Пригодность процессов и соответствие услуг
 - 3.4 Несоответствия и корректирующие действия
 - 3.5. Результаты мониторинга и измерений
 - 3.6 Результаты аудитов
 - 3.7 Пригодность внешних поставщиков
4. Адекватность выделенных ресурсов (п.9.3.2 *d*)
5. Результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей (п.9.3.2 *e*).....
6. Возможности для улучшения (п.9.3.2 *f*)
7. Оценка результативности СМК университета
8. Выводы и решения



ПРИЛОЖЕНИЕ В

Форма плана мероприятий по совершенствованию СМК

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СМК (процесса)

СМК (процесс)

Мероприятие	Ответственный исполнитель	Срок исполнения	Отметка о выполнении
1	2	3	4

Представитель руководства по качеству
(владелец процесса)

Подпись, дата_____
Ф.И.О.


Ответственный исполнитель:

Подпись, дата_____
Ф.И.О.




Лист согласования

Проректор по научной работе

 А.Е.Будько
« 05 » 09 2023г

Проректор


по воспитательной работе

 Т.В.Соколова
« 05 » 09 2023г

Проректор

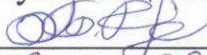
 Д.А.Лобановский
« 05 » 09 2023г

Начальник отдела правовой
и коммерческой работы

 В.С.Севрунов
« 06 » 09 2023г

Начальник отдела

документационного обеспечения

 Т.А.Берней
« 06 » 09 2023г



Лист регистрации изменений

№ изменения	Номер раздела (подраздела, пункта)	Номер листа	Номер извещения об изменении	Дата введения изменения