

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ситов Илья Сергеевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 08.07.2021 17:35:19

Уникальный программный ключ:

6e4331d5e6d356629bc2aab585f4a1789b1d40e

Приложение 4

к приказу от 07.07.2021 г. № 336

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВО «БрГУ»

И.С. Ситов
«07» июля 2021 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ

**Разработка целей в области качества и анализ их достижения в федеральном
государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования
«Братский государственный университет»**

СМК-РИ-04-4.0-2021

Версия 4.0

Братск, 2021

ПРЕДИСЛОВИЕ

Рабочая инструкция «Разработка целей в области качества и анализ их достижения в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Братский государственный университет».

РАЗРАБОТАНА федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Братский государственный университет».

ИСПОЛНИТЕЛИ Мотыгулина Е.А., начальник методического отдела,
Сморкалова Л.В., ведущий специалист СМК.

РАССМОТРЕНА на Совете по качеству от «24» июня 2021 г. (протокол № 2).

УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора ФГБОУ ВО «БрГУ» от 07.07.2021 г. № 336

ВВЕДЕНА ВЗАМЕН Рабочей инструкции «Разработка целей в области качества и анализ их достижения», утвержденной приказом ректора от 19.03.2020 г. № 151.

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	2
СОДЕРЖАНИЕ	3
1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ИНСТРУКЦИИ.....	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	4
3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	4
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
5. ТРЕБОВАНИЯ К ЦЕЛЯМ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА.....	5
6. ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ, КОРРЕКТИРОВКИ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА.....	7
7. ПОРЯДОК ДОВЕДЕНИЯ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ДО РАБОТНИКОВ	8
8. ВНУТРЕННИЙ АУДИТ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА.....	8
9. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧУЮ ИНСТРУКЦИЮ	8
Приложение 1. ФОРМА ПЛАНА ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЦЕЛЕЙ ФГБОУ ВО «БрГУ».....	9
Приложение 2. ФОРМА ПЛАНА ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЦЕЛЕЙ СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ.....	10
Приложение 3. ФОРМА ОТЧЕТА О ДОСТИЖЕНИИ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА СТРУКТУРНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ФГБОУ ВО «БрГУ».....	11
Приложение 4. ФОРМА ОТЧЕТА О ДОСТИЖЕНИИ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ФГБОУ ВО «БрГУ»	13

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ИНСТРУКЦИИ

1.1. Настоящая Рабочая инструкция является документом системы менеджмента качества, устанавливает порядок разработки, корректировки, оценки результативности и внутреннего аудита целей в области качества.

1.2. Требования данной Рабочей инструкции обязательны для всех подразделений ФГБОУ ВО «БрГУ», осуществляющих результативное функционирование системы менеджмента качества и поддерживающих ее в рабочем состоянии.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая рабочая инструкция разработана на основании следующих документов:

2.1. ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

2.2. ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Системы менеджмента качества. Требования».

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Высшее руководство – лицо или группа работников, осуществляющих руководство и управление образовательной организацией на высшем уровне.

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

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

Улучшение – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

Действие в отношении рисков – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Риск – влияние неопределенности, где влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата - позитивном или негативном, а неопределенность является состоянием, связанным с недостатком информации, понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.

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

Улучшение качества – часть менеджмента качества направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Цели в области качества – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

МО – методический отдел.

РИ – Рабочая инструкция – Рабочая инструкция «Разработка целей в области качества и анализ их достижения в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Братский государственный университет».

СК – Совет по качеству федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Братский государственный университет».

СМК – система менеджмента качества.

ФГБОУ ВО «БрГУ» – Университет – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Братский государственный университет»

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Процесс разработки целей в области качества является постоянным процессом, использующим:

- наблюдения аудита и заключения по результатам аудита;
- анализ со стороны высшего руководства или другие средства, ведущие к корректирующим или предупреждающим действиям.

4.2. Цели в области качества делятся на четыре категории:

1. Цели в области политики - принципиальные, стратегические цели, которые применяются ко всей организации. Они обычно включаются в Политику в области качества или могут устанавливаться в приказах высшего руководства.

2. Цели в области системы менеджмента качества - цели, направленные на улучшение процессов системы менеджмента качества и ее функционированию.

3. Цели в области функционирования - цели направленные на улучшение оперативной деятельности, на обеспечение соответствия продукции/услуги установленным требованиям и удовлетворенность потребителей.

4. Цели в области качества продукции - цели, направленные на улучшение продукции и связанным с ней обслуживанием. Основанием для постановки таких целей является то, что без установления и достижения именно этих целей организации не удастся в полной мере обеспечить выполнение всей совокупности требований к поставляемой продукции, включая обязательства по срокам, номенклатуре и объемам поставок. Выявление и обоснование потребностей в данных целях, а также их установление происходит для:

- новой или модернизируемой продукции - в ходе деятельности по постановке этой продукции на производство;
- уже освоенной в производстве продукции - в ходе деятельности по улучшению уже применяемых процессов.

Для реализации требований ИСО 9001:2015 цели должны быть поставлены не *в отношении продукции*, а в отношении связанных с ней процессов.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ЦЕЛЯМ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

5.1. Основой для постановки и анализа целей в области качества является Политика в области качества.

5.2. Цели в области качества основываются на потребностях и ожиданиях потребителей, которые, в свою очередь, должны быть проанализированы с позиции возможностей ФГБОУ ВО «БрГУ» в действующем правовом поле, а также с позиции имеющихся в распоряжении Университета ресурсов.

5.3. Цели в области качества оформляются документально и устанавливаются для соответствующих уровней управления ФГБОУ ВО «БрГУ» (например, уровень высшего руководства, уровень управлений и т.д.) и в конкретных структурных подразделениях ФГБОУ ВО «БрГУ». Те структурные подразделения, в которых установлены цели в области качества, должны быть действительно (по роду выполняемых функций) компетентными в их достижении.

Структурные подразделения и уровни ФГБОУ ВО «БрГУ», в которых устанавливаются цели в области качества, определяются самим ФГБОУ ВО «БрГУ» на основе организационной структуры Университета.

5.4. Все цели в области качества должны быть конкретными и измеримыми.

5.4.1. Цели в области качества должны формулироваться таким образом, чтобы возможно было однозначно оценить их достижение.

5.4.2. Цели в области качества – это конкретные количественные или качественные показатели результата, которого добиваются или к которому стремятся. Количественные показатели измеряются в единицах. Качественные показатели отвечают на поставленные вопросы «Да» или «Нет». Качественные показатели необходимо применять только тогда, когда нет возможности измерить количественно.

Цели в области качества не могут представлять собой организационно-технические мероприятия (например, «закупка ... единиц техники», «обучение ... работников» и т.д.).

Цели в области качества – это то, чего стремятся достичь. Мероприятия – это то, за счет чего хотят достигнуть цели в области качества.

Рекомендуется при разработке целей в области качества выделять «Цели – задачи» и «Цели – функции», которые приводят к достижению «Целей – результатов».

5.4.3. Измеримость целей предполагает возможность оценки ответственным работниками факта достижения или не достижения целей в области качества через определенный временной интервал. При этом целевые значения показателей результата не должны быть хуже значений этих показателей предыдущего периода.

5.4.4. Выражая цели в четких измеримых формах, высшее руководство создает базу для принятия последующих управленческих решений, корректирующих действий и оценки результативности процессов.

5.5. Цели в области качества должны быть реалистичными, то есть достижимыми в заданный период времени, их устанавливают так, чтобы они не превышали возможности ФГБОУ ВО «БрГУ». Ответственный за разработку целей должен быть уверен в том, что сможет достичь результата. Установление недостижимых целей в области качества приведет к отрицательному отношению со стороны работников Университета к СМК и будут способствовать снижению мотивации к качественному труду.

5.6. Цели в области качества должны быть ограничены во времени. На достижение цели необходимо отвести строго определенный период времени. Это позволит осуществлять мониторинг достижения цели и, при необходимости, корректировать усилия по ее достижению.

Показатели, которые установлены как цели в области качества, на практике не должны быть достигнуты на момент постановки целей.

5.7. Цели в области качества должны быть совместимыми во времени и пространстве, то есть взаимно поддерживать друг друга.

5.8. Цели в области качества не должны быть противоречивыми, как на уровне высшего руководства, так и на уровне структурных подразделений. Цели в области качества должны быть взаимно поддерживающими, а мероприятия, необходимые для достижения одной цели, не должны мешать достижению других.

5.9. Цели в области качества должны быть гибкими, их следует устанавливать таким образом, чтобы имелась возможность их скорректировать в соответствии с меняющимися условиями внешней и внутренней среды ФГБОУ ВО «БрГУ». Для этого их необходимо подвергать мониторингу и в случае необходимости – обновлять.

5.10. Цели в области качества должны иметь отношение к соответствию продукции и услуг и повышению удовлетворенности потребителей.

5.11. Для достижения целей в области качества в данных условиях должны быть выделены необходимые ресурсы (информационные, финансовые, трудовые и др.).

5.12. При разработке целей в области качества должна быть выдержана их иерархия, представляющая собой декомпозицию целей более высокого уровня в цели более низкого уровня. Система целей обеспечивает взаимодействие всех структурных подразделений ФГБОУ ВО «БрГУ» на пути к достижению стратегических целей. Каждое структурное подразделение, достигая своих целей, вносит необходимый вклад в достижение целей Университета в целом.

6. ПОРЯДОК РАЗРАБОТКИ, КОРРЕКТИРОВКИ И ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

6.1. Цели в области качества формулируются на основании Политики в области качества.

6.2. Цели в области качества разрабатываются на учебный/календарный год.

6.3. Руководители процессов СМК разрабатывают цели в области качества и показатели целей ФГБОУ ВО «БрГУ» на очередной период и согласовывают их с ответственным за СМК (Приложение 1). Цели в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» рассматриваются на заседании Совета по качеству и утверждаются приказом ректора.

6.4. На основании утвержденных Целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» ответственными разрабатываются цели и показатели целей структурных подразделений (Приложение 2). Ответственными за разработку целей структурных подразделений в области качества являются их руководители. Разработанные цели обсуждаются на заседаниях работников соответствующих структурных подразделений.

6.5. Разработанные цели в области качества структурного подразделения согласовываются с руководителями процессов/ответственными проректорами за реализацию целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ», которые имеют право вносить корректировки в цели структурных подразделений на этапе их разработки. Согласованные цели в области качества структурных подразделений передаются ведущему специалисту СМК.

6.6. Цели в области качества находят свое отражение в работе структурных подразделений.

6.7. Цель в области качества может быть достигнута или не достигнута. Цель считается достигнутой, если в итоге предпринятых действий получен результат, соответствующий этой цели. Достижение или не достижение цели в области качества отражается в отчете о достижении целей в области качества структурного подразделения за учебный год (Приложение 3).

6.8. В случае недостижения целей в области качества руководителем структурного подразделения должен быть проведен анализ причин невыполнения поставленных целей и сформулированы корректирующие действия. Если цель в области качества потеряла актуальность, то необходимо обосновать причину потери ее актуальности.

6.9. Отчет о достижении целей в области качества структурного подразделения согласуется с руководителем процесса/ответственным проректором(-ми) за реализацию цели в области качества по Университету.

6.10. Ответственные за реализацию целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» (руководители процессов) готовят отчет о достижении целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» (Приложение 4). В данном отчете необходимо отразить:

- причины не достижения некоторых целей;
- корректирующие действия, ответственных и сроки реализации корректирующих действий;

- обоснования потери актуальности целей.

6.11. Отчеты о достижении целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» ответственные за реализацию целей в области качества по Университету передают в МО ведущему специалисту СМК.

6.12. На основании отчетов о достижении целей в области качества, представленных руководителями процессов ФГБОУ ВО «БрГУ», работники методического отдела готовят сводный отчет о достижении целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» по форме, приведенной в Приложении 4.

6.13. Сводный отчет о достижении целей в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» рассматривается на заседании Совета по качеству, и утверждаются приказом ректора.

7. ПОРЯДОК ДОВЕДЕНИЯ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ДО РАБОТНИКОВ

7.1. Утвержденные приказом ректора Цели в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» доводятся до руководителей всех структурных подразделений Университета.

7.2. Ознакомление работников всех структурных подразделений ФГБОУ ВО «БрГУ» с Целями в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ» регистрируется записью в Журнале ознакомления работников с документами системы менеджмента качества.

8. ВНУТРЕННИЙ АУДИТ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

8.1. При проведении внутреннего аудита целей в области качества, аудиторам необходимо убедиться в том, что цели в области качества:

- определены;
- отражают Политику в области качества ФГБОУ ВО «БрГУ»;
- являются в основном последовательными;
- согласуются с общими целями ФГБОУ ВО «БрГУ», включают ожидания потребителей.

8.2. Аудиторы должны собрать свидетельства того, что цели качества надлежащим образом последовательно разворачиваются через структуру ФГБОУ ВО «БрГУ» и процессы СМК, связывая общие стратегические цели с целями управления и далее с конкретными структурными подразделениями.

8.3. Перед окончанием аудита у аудиторов не должно оставаться сомнений в том, что цели в области качества реалистичны и актуальны, и в ФГБОУ ВО «БрГУ» ответственным работникам за реализацию целей в области качества выделены ресурсы, необходимые для их достижения. Подтверждение об этом аудиторы должны получить на всех соответствующих уровнях управления ФГБОУ ВО «БрГУ» и в конкретных структурных подразделениях ФГБОУ ВО «БрГУ».

9. ПОРЯДОК УТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ИНСТРУКЦИИ И ВНЕСЕНИЯ В НЕЕ ИЗМЕНЕНИЙ

9.1. Настоящая Рабочая инструкция рассматривается на Совете по качеству, утверждается и вводится в действие приказом ректора ФГБОУ ВО «БрГУ».

9.2. Изменения в настоящую Рабочую инструкцию вносятся по инициативе руководителей процессов СМК ФГБОУ ВО «БрГУ» и/или членов Совета по качеству, рассматриваются на Совете по качеству, утверждаются приказом ректора ФГБОУ ВО «БрГУ».

**ФОРМА ПЛАНА ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЦЕЛЕЙ
ФГБОУ ВО «БрГУ»**

План целей в области качества и показатели целей ФГБОУ ВО «БрГУ»

№ пп. Политики в области качества	Направление Политики в области качества	Процесс	№ пп. цели в области качества	Цель в области качества	Запланированное значение цели	Срок исполнения	Ответственный проректор	Ответственные структурные подразделения по достижению цели в области качества
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>
1.			1.					
...			...					
...			...					
n.			n.					

Руководитель процесса

подпись

Ф.И.О.

дата

СОГЛАСОВАНО

Ответственный за систему менеджмента качества

подпись

Ф.И.О.

дата

Методика расчета степени достижения цели в области качества (п. 15):

$C = (F / P) * 100$, где

C – степени достижения цели в области качества (п.15), %

F – фактическое значение показателя за отчетный период (п.14);

P – запланированное значение (п.11).

Расчет показателей достижения целей в области качества процесса СМК осуществляется руководителем процесса СМК, структурного подразделения Университета по итогам работы за отчетный период.

**ФОРМА ОТЧЕТА О ДОСТИЖЕНИИ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА
ФГБОУ ВО «БрГУ»**

№ пп. Политики в области качества	Направление Политики в области качества	Процесс	План					Факт						
			№ пп. цели в области качества	Цель в области качества	Запланированное значение цели (P)	Срок исполнения	Ответственный проректор	Фактическое значение показателя за отчетный период (F)	Степень достижения цели в области качества (C), %	Причина невыполнения цели	Корректирующие действия	Ответственный за реализацию корректирующих действий	Сроки реализации корректирующих действий	Обоснование потери актуальности цели
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.			1.											
...			...											
...			...											
n.			n.											

Руководитель процесса

подпись

Ф.И.О.

дата

Методика расчета степени достижения цели (п.9):

$C = (F/P) * 100$, где

C – степень достижения цели в области качества (п.10), %

F – фактическое значение показателя за отчетный период (п.9);

P – запланированное значение цели (п.6).

Расчет показателей достижения целей в области качества процесса СМК осуществляется руководителем процесса СМК, структурного подразделения Университета по итогам работы за отчетный период.