

Тема 5.
Ответственность
руководства в разработке
СМК

Ответственность руководства в разработке СМК

Высшее руководство должно обеспечивать наличие свидетельств принятия обязательств по разработке и внедрению СМК, а также постоянному улучшению ее результативности посредством:

1. Доведения до сведения организации важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;

Ответственность руководства в разработке СМК

2. Разработка политики в области качества

Политика в ОК – ориентир для общего направления деятельности организации в области качества

Оформляется в виде краткого заявления руководителя ОО

Основные факторы, влияющие на формирование политики:

- ситуация на рынке
- научно-технический прогресс
- достижения конкурентов,
- положение дел внутри организации
- общее состояние экономики и наличие ресурсов для развития организации.

Ответственность руководства в разработке СМК

Политика организации в ОК должна быть равноправной и согласованной частью

общей политики и стратегии организации.

При разработке политики в ОК высшему руководству следует учитывать:

- уровень и вид будущих улучшений, необходимых для успешной деятельности организации;
- ожидаемую или желаемую степень удовлетворенности потребителей;
- развитие карьеры работников организации;
- потребности и ожидания других заинтересованных сторон;
- потенциальный вклад партнеров.

Политику в области качества следует периодически анализировать.

Ответственность руководства в разработке СМК

3. Обеспечения разработки целей в области качества

Цели в области качества

- обычно базируются на политике в ОК, согласуются с ней
- должны соответствовать имеющимся ресурсам.
- ориентированы на определенный интервал времени, конкретны, адресно контролируемы, непротиворечивы и согласованы с другими целями и ресурсами организации

Субъектом, устанавливающим цели, является лицо, формирующее политику в ОК. Это может быть одно лицо или группа лиц, вырабатывающих коллективное групповое решение.

Ответственность руководства в разработке СМК

Цели анализируются и пересматриваются по мере необходимости

Высшее руководство организации обеспечивает, чтобы цели в области качества, были установлены и на соответствующих уровнях (дерево целей)

Ответственность руководства в разработке СМК

При разработке целей в области качества

ВР учитывает:

- фактические и будущие потребности организации ;
- соответствующий анализ со стороны руководства;
- фактические характеристики оказываемой услуги и показатели процессов;
- уровни удовлетворенности заинтересованных сторон, результаты самооценки;
- ресурсы, необходимые для достижения целей.

Ответственность руководства в разработке СМК

4. Планирования создания и развития СМК;

Руководство должно взять на себя ответственность за планирование качества продукции (услуг).

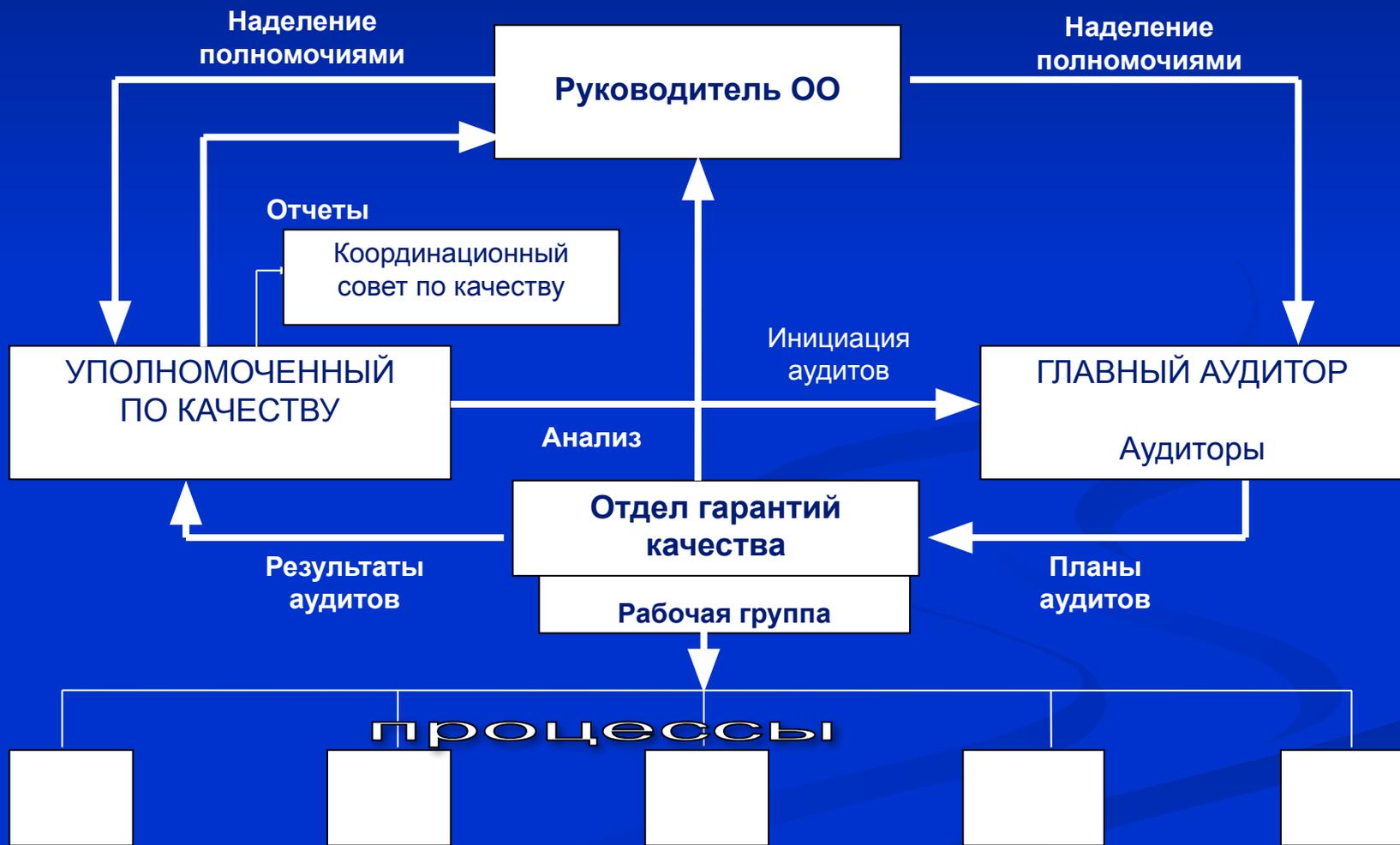
Входными данными для планирования являются:

- стратегия организации;
- определенные цели организации;
- определенные потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон;
- оценка законодательных и других обязательных требований;
- оценка данных о характеристиках услуги (ФГОС);
- оценка данных о показателях процессов;
- уроки, извлеченные из предыдущего опыта;
- **указанные** возможности для улучшения;
- оценка соответствующих рисков и данных об их уменьшении.

Ответственность руководства в разработке СМК

5. Определение и доведение до сведения персонала ответственности и полномочий, организация внутреннего обмена информацией

Определяет организационную структуру СМК (назначает уполномоченного по качеству, главного аудитора, руководителей процессов и др.) – **матрица ответственности**



Ответственность руководства в разработке СМК

6. Проведение анализа СМК со стороны руководства

ВР должно анализировать через запланированные интервалы времени систему менеджмента качества организации с целью обеспечения ее постоянной **пригодности, адекватности и результативности.**

Ответственность руководства в разработке СМК

Входные данные для анализа со стороны руководства должны включать следующую информацию:

- результаты аудитов (проверок);
- обратную связь от потребителей (интервью, анкетирование и др.);
- функционирование процессов и соответствие продукции (услуг);
- корректирующие действия (по результатам аудита);
- последующие действия, вытекающие из предыдущего анализа со стороны руководства;
- рекомендации по улучшению.

В анализ можно включать и оценку возможностей улучшения и потребности в изменениях в СМК организации, в т.ч. в Политике и Целях в ОК

Ответственность руководства в разработке СМК

Выходные данные анализа должны включать решения и действия, направленные на повышение результативности СМК и ее процессов на улучшение продукции (услуг) согласно требованиям потребителей

7. Обеспечения необходимыми ресурсами

Спасибо за внимание!