



МИНОБРНАУКИ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Самарский государственный технический университет»

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
СИСТЕМА ЭКОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА
СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

СТО 2-02-2023

АНАЛИЗ СМК И СЭМ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА. УЛУЧШЕНИЕ

Самара
2023

П Р И К А З

«29» 05 2023 г.

г. Самара

№ 1/369

Об утверждении стандарта

С целью выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 14001-2016 п. 9.3 Анализ со стороны руководства и п. 10. Улучшение

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить СТО 2-02-2023 Анализ СМК и СЭМ со стороны руководства. Улучшение.
2. Ввести стандарт в действие с момента регистрации приказа в канцелярии.
3. Руководителям процессов СМК и СЭМ и работникам СлМК ознакомиться со стандартом в течение 5 рабочих дней с момента его утверждения.
4. Заведующей канцелярии Сороколетовой Е.С. довести настоящий приказ до руководителей структурных подразделений согласно списку рассылки.
5. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на первого проректора-проректора по научной работе Ненашева М.В.

Ректор



Д.Е. Быков

Предисловие

Сведения о стандарте организации:

- 1 РАЗРАБОТАН Начальником СМК М.А. Дёминой.
- 2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора № 1/369 от 29.05.2023 г.
- 3 ВВЕДЕН ВЗАМЕН РИ 2-9.3 «Анализ со стороны руководства и улучшение» от 07.12.2020 г.
- 4 Периодическую проверку осуществляет представитель руководства по качеству с интервалом, не превышающим три года.

Настоящий стандарт организации является собственностью ФГБОУ ВО «СамГТУ».

Настоящий стандарт организации не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения ФГБОУ ВО «СамГТУ».

Содержание

1	Область применения	1
2	Нормативные ссылки	2
3	Термины и определения	3
4	Сокращения	4
5	Общие положения	5
6	Планирование мероприятий по проведению анализа СМК и СЭМ	6
7	Формирование входных данных	7
8	Анализ пригодности, адекватности и результативности СМК и СЭМ	8
9	Формирование выходных данных. Принятие управленческих решений, улучшение	9
10	Оценка пригодности, адекватности и результативности СМК и СЭМ	10
11	Ответственность	12
12	Сроки хранения	13
13	Порядок внесения изменений, аннулирование	14
14	Распределение	15
	Приложение А (обязательное) Форма отчета «Анализ СМК и СЭМ со стороны руководства. Улучшение»	16
	Лист согласования	19
	Акт периодической проверки стандарта	20
	Лист регистрации изменений	21
	Лист ознакомления со стандартом (изменениями к стандарту)	24
	СТО 2-02-2023 Анализ СМК и СЭМ со стороны руководства. Улучшение	



**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
СИСТЕМА ЭКОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА**

СТО СамГТУ 2-02-2023

**АНАЛИЗ СМК И СЭМ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА.
УЛУЧШЕНИЕ**

Дата введения – 29.05.2023 г.

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт организации устанавливает порядок действий, ответственность и полномочия персонала при проведении анализа системы менеджмента качества и системы экологического менеджмента ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет» со стороны высшего руководства и предназначен для осуществления единого подхода к деятельности по улучшению СМК и СЭМ.

1.2 СТО разработан с целью выполнения требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 14001-2016 п. 9.3 Анализ со стороны руководства и п. 10 Улучшение.

1.3 Требования стандарта обязательны для выполнения высшим руководством, представителем руководства по качеству, руководителями процессов, работниками службы менеджмента качества.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие документы:

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 14001-2016 Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению;

ГОСТ Р 55268-2012 Системы менеджмента организаций. Рекомендации по проведению анализа со стороны руководства;

СТО СамГТУ 2-01-2023 Несоответствия и корректирующие действия.

Примечание. При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте использованы следующие термины и их определения:

Адекватность – степень соответствия СМК / СЭМ внешним требованиям (стандартам, внешним аудитам и др.).

Анализ – определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей.

Высшее руководство – лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне (в СамГТУ ректор и проректоры по направлениям деятельности).

Достоверность предоставляемой информации – верность информации, не вызывающая сомнений.

Политика в области качества / в области экологического менеджмента – намерения и направление организации в области качества / в отношении экологических результатов деятельности, официально сформулированные ее высшим руководством.

Полнота предоставляемой информации – наличие всех сведений, необходимых для проведения анализа СМК и СЭМ как в целом, так и ее составных частей.

Постоянное улучшение – повторяющаяся деятельность по улучшению результатов деятельности.

Представитель руководства по качеству – руководитель, на которого возложены задачи организации деятельности по созданию, функционированию, развитию и улучшению системы менеджмента в целом.

Пригодность – степень соответствия СМК и СЭМ деятельности организации, ее культуре и бизнес-системе.

Регулярность предоставления информации – предоставление информации с установленной в организации периодичностью.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Руководитель процесса – должностное лицо организации, ответственное за текущее ведение и контроль процесса с целью достижения запланированных результатов.

Своевременность получения информации – получение информации в плановый срок, установленный в распорядительных документах организации.

Система менеджмента качества – часть системы менеджмента применительно к качеству.

Система экологического менеджмента – часть системы менеджмента, используемая для управления экологическими аспектами, выполнения принятых обязательств и учитывающая риски и возможности.

Улучшение – действия по улучшению результатов деятельности.

Цели в области качества / в области экологического менеджмента – цели в отношении качества / экологического менеджмента.

4 Сокращения

В настоящем стандарте приняты следующие сокращения:

ВР – высшее руководство;

СлМК – служба менеджмента качества;

ПРК – представитель руководства по качеству;

СамГТУ, Университет – ФГБОУ ВО «Самарский государственный технический университет»;

СМК – система менеджмента качества;

СТО – стандарт организации;

СЭМ – система экологического менеджмента;

УКР – управление координации развития.

5 Общие положения

5.1 Целью проведения анализа действующих СМК и СЭМ является обеспечение их постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическими направлениями развития СамГТУ.

5.2 Анализ СМК и СЭМ со стороны руководства призван предотвратить возможное ухудшение характеристик систем вследствие накопления возникающих несоответствий и помочь принять своевременные решения по дальнейшему их улучшению.

5.3 Плановый анализ результативности СМК и СЭМ со стороны высшего руководства проводится один раз в год, в апреле года, следующего за отчетным периодом. Сбор информации о состоянии СМК и СЭМ осуществляется в январе-марте по итогам предыдущего календарного года.

5.4 Внеплановый анализ СМК и СЭМ проводится по инициативе представителя руководства по качеству в случае изменения Политики в области качества / Политики в области экологического менеджмента, при возникновении отрицательной динамики результативности процессов, выявленной при их анализе руководителями процессов, по результатам проведенных внешних аудитов и др.

5.5 ПРК осуществляет контроль за сбором информации и ее анализ. Сбор входной информации для анализа пригодности, адекватности и результативности СМК и СЭМ проводится работниками СлМК под непосредственным руководством начальника УКР.

5.6 Руководители процессов осуществляют анализ процессов, закрепленных за ними приказом ректора / ПРК.

5.7 В процессе сбора информации должна быть обеспечена полнота, достоверность, своевременность и регулярность предоставления информации.

5.8 Процесс анализа пригодности, адекватности и результативности СМК и СЭМ включает следующие этапы работ:

- планирование мероприятий по проведению анализа СМК и СЭМ;
- формирование входных данных;
- анализ пригодности, адекватности и результативности СМК и СЭМ;
- формирование выходных данных;
- принятие управленческих решений, улучшение.

5.9 Результаты анализа СМК и СЭМ являются основой для постановки целей в области качества и в области экологического менеджмента на следующий год, для пересмотра документированной информации СМК и СЭМ, для проведения корректирующих действий и, как следствие, постоянного улучшения действующих СМК и СЭМ.

6 Планирование мероприятий по проведению анализа СМК и СЭМ

В январе года, следующего за отчетным периодом, начальник СлМК готовит приказ о проведении анализа СМК и СЭМ со стороны руководства, где указывает перечень запрашиваемой информации, ответственных и сроки ее предоставления.

7 Формирование входных данных

7.1 На основании приказа (п. 6) ответственные за предоставление информации передают ее в СлМК в виде отчета или служебной записки на имя ПРК.

7.2 Работники СлМК осуществляют проверку предоставленной информации. В случае неполноты предоставленной информации работники СлМК направляют повторный запрос ответственному.

7.3 Входными данными для анализа СМК и СЭМ со стороны руководства являются:

1) статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;

2) изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК и СЭМ;

3) изменения в потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон, включая принятые обязательства (ГОСТ Р ИСО 14001-2016);

4) изменениям в значимых экологических аспектах (ГОСТ Р ИСО 14001-2016);

5) информация о результатах деятельности и результативности СМК и СЭМ, включая тенденции, относящиеся к:

- удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон (ГОСТ Р ИСО 9001-2015);

- степени достижения целей в области качества и в области экологического менеджмента;

- показателям процессов и соответствию продукции и услуг;

- несоответствиям и корректирующим действиям;

- результатам мониторинга и измерений;

- выполнению принятых обязательств;

- результатам аудитов;

- результатам деятельности внешних поставщиков;

6) достаточность ресурсов;

7) информация от внешних заинтересованных сторон, включая претензии (ГОСТ Р ИСО 14001-2016);

8) результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;

9) возможности для улучшения.

8 Анализ пригодности, адекватности и результативности СМК и СЭМ

8.1 На основании предоставленной информации начальник СлМК осуществляет систематизацию, анализ и оценку данных, выявляет закономерности и тенденции по реализации процессов СМК и СЭМ, целей в области качества и в области экологического менеджмента и т.д., готовит проект отчета о состоянии СМК и СЭМ. Форма отчета приведена в Приложении А. В отчет могут быть включены дополнительные подразделы согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 14001-2016.

8.2 Проект отчета согласовывается с начальником УКР. В случае успешного согласования документа начальником УКР, отчет предоставляется на рассмотрение и утверждение ПРК.

8.3 При отсутствии замечаний ПРК утверждает отчет. В случае выявления недостатка информации в отчете для анализа, либо присутствия неточностей, отчет возвращается в СлМК на доработку.

8.4 Подписанный ПРК отчет передается в СлМК на хранение.

8.5 Начальник СлМК осуществляет ознакомление с содержанием отчета всех заинтересованных сторон и исполнителей, ответственных за конкретные участки работы, для своевременного принятия мер по устранению выявленных недостатков и проведения/внедрения улучшений. Контроль за их исполнением возлагается на ПРК.

8.6 При необходимости ПРК может инициировать проведение внепланового анализа СМК и/или СЭМ с указанием срока предоставления отчета.

8.7 Отличительной особенностью внепланового анализа СМК и/или СЭМ может являться более узкая направленность сбора и предоставления данных применительно к конкретно возникшей проблеме / несоответствию. В данном случае решение об объеме входных данных, предоставляемых для анализа, принимает ПРК, вся дальнейшая работа проводится согласно п. 6-8.

9 Формирование выходных данных. Принятие управленческих решений, улучшение

9.1 Выходные данные анализа СМК и СЭМ со стороны руководства включают в себя:

- заключения о постоянной пригодности, адекватности и результативности СМК и СЭМ;
- решения, относящиеся к возможностям для постоянного улучшения;
- решения, относящиеся к потребностям в любых необходимых изменениях СМК и/или СЭМ, включая ресурсы;
- действия, если необходимо, когда цели в области качества / экологические цели не были достигнуты;
- любые выводы для стратегического направления развития СамГТУ.

9.2 Все решения высшего руководства должны быть согласованы с Политикой в области качества и Политикой в области экологического менеджмента и направлены на достижение поставленных целей и постоянное улучшение качества продукции и услуг, экологических результатов деятельности.

10 Оценка пригодности, адекватности и результативности СМК и СЭМ

10.1 Оценка пригодности

Пригодность СМК / СЭМ складывается из пригодности деятельности СамГТУ:

- Политике в области качества / Политике в области экологического менеджмента;
- Целям в области качества / Целям в области экологического менеджмента.

Критерии пригодности СМК / СЭМ:

Критерии	Требования СМК / СЭМ выполнялись	Требования СМК / СЭМ не выполнялись
Полная и точная реализация положений - Политики в области качества, - Политики в области экологического менеджмента способна привести к достижению стратегических целей СамГТУ	1 1	0
Полная и точная реализация положений - Политики в области качества, - Политики в области экологического менеджмента не способна привести к достижению стратегических целей СамГТУ	0	Оценка не возможна
Цели - в области качества, - в области экологического менеджмента достигнуты	1 1	0
Цели - в области качества, - в области экологического менеджмента не достигнуты	0	Оценка не возможна

При достижении 2 баллов СМК / СЭМ является пригодной, 1 баллов – пригодной в целом, 0 баллов – не пригодной. Если СМК / СЭМ признана не пригодной, требуются немедленные и кардинальные улучшения путем проведения всестороннего анализа.

10.2 Оценка адекватности

Адекватность действующих СМК и СЭМ оценивается по следующим критериям:

Критерий	Выполнение / не выполнение критерия	Оценка адекватности СМК / СЭМ
1. Прохождение внешнего аудита	Успешное прохождение / Выявление критических несоответствий	При выполнении обоих критериев система признается адекватной. При выполнении только первого критерия система адекватна в целом. При выполнении только второго

2. Наличие на момент проведения анализа критических несоответствий, выявленных на внутренних аудитах	Отсутствуют / Имеются	критерия система не адекватна, требуется разработать корректирующие мероприятия. При невыполнении обоих критериев система не адекватна, требуются немедленные и кардинальные улучшения путем проведения всестороннего анализа.
--	-----------------------	---

10.3 Оценка результативности

Оценка результативности СМК и СЭМ проводится на основе анализа достижения целей в области качества и в области экологического менеджмента, планируемых значений по процессам СМК и СЭМ. Если достигнуто плановое значение (цели, показателя процесса) присваивается 1, не выполнено – 0.

Результативность СМК / СЭМ определяется по формуле:

$$R = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n r_i \cdot 100\%,$$

где n – количество показателей результативности; r_i – выполнение -того показателя результативности.

Анализ достигнутого уровня результативности СМК / СЭМ проводится с применением следующей квалиметрической шкалы:

Критерий	Уровень результативности и последующие действия
90% - 100%	Высокий уровень результативности (СМК / СЭМ результативна). Возможен пересмотр целей и показателей системы для перехода на более высокий уровень.
80% - 90%	Средний уровень результативности (СМК / СЭМ результативна в целом). Требуются улучшения путем проведения анализа и корректирующих действий.
70% - 80%	Низкий уровень результативности (СМК / СЭМ не результативна). Требуются улучшения путем проведения анализа и существенных корректирующих действий.
Менее 70%	Неприемлемый уровень результативности (СМК / СЭМ не результативна). Требуются немедленные и кардинальные улучшения путем проведения всестороннего анализа.

11 Ответственность

11.1 Ответственным за разработку и внесение изменений в СТО является начальник СлМК. Не реже, чем один раз в три года начальник СлМК осуществляет пересмотр стандарт.

11.2 Ответственность за обеспечение выполнения требований данного стандарта возлагается на ПРК.

11.3 Утверждает стандарт ректор.

11.4 Стандарт считается введенным в действие с момента присвоения в канцелярии номера и даты утвержденному ректором приказу «Об утверждении стандарта».

12 Сроки хранения

12.1 Настоящий СТО хранится в СлМК в течение всего срока действия.

12.2 Отчет «Анализ СМК и СЭМ со стороны руководства. Улучшение» хранится в СлМК в течение 5 лет.

13 Порядок внесения изменений, аннулирование

13.1 Изменения к СТО проводятся по результатам периодических проверок, внутреннего или внешнего аудита, а также по результатам его применения или при изменении нормативных документов, на основании которых он был разработан.

13.2 Изменение к стандарту разрабатывается, если изменений не много, и они не носят принципиального характера, не изменяют назначение стандарта или порядок действий, определенный в стандарте.

13.3 Новая редакция стандарта издается, если изменений много, и они затрагивают принципиальные требования, изложенные в стандарте.

13.4 Аннулирование и уничтожение СТО производится работниками СлМК на основании приказа, утвержденного ректором.

14 Распределение

14.1 Оригинал СТО хранится в СлМК, учтенные копии – у ПРК и руководителей процессов.

14.2 Скан-копия утвержденного СТО размещается по ссылке <http://smk.samgtu.ru> в разделе Документированная информация – Перечень ДИнф.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(обязательное)

Форма отчета «Анализ СМК и СЭМ со стороны руководства. Улучшение»



МИНОБРНАУКИ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Самарский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Представитель руководства по качеству,

(должность)

(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

ОТЧЕТ ЗА _____ ГОД

АНАЛИЗ СМК И СЭМ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА.
УЛУЧШЕНИЕ

Самара, _____
год

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(продолжение)

Разработано:

Начальник СлМК

подпись

ФИО

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УКР

подпись

ФИО

Начальник ПУ

подпись

ФИО

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(продолжение)

Содержание

- 1 Общие сведения о СМК и СЭМ СамГТУ
- 2 Результаты анализа СМК и СЭМ со стороны руководства за предыдущий период
- 3 Среда организации
- 3.1 Изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК и СЭМ
- 4 Лидерство
- 5 Планирование
- 6 Средства обеспечения
- 7 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг
- 8 Удовлетворенность потребителей. Отзывы заинтересованных сторон
- 9 Оценка результатов деятельности
- 9.1 Результаты мониторинга, измерения и анализа процессов
- 9.2 Результаты аудитов СМК и СЭМ (внутренних и внешних)
- 10 Несоответствия и корректирующие действия
- 11 Выводы о пригодности, адекватности и результативности СМК и СЭМ
- 12 Рекомендации и предложения по улучшению СМК и СЭМ

Лист согласования

Разработчик стандарта

Начальник СлМК



подпись

М.А. Демина

СОГЛАСОВАНО

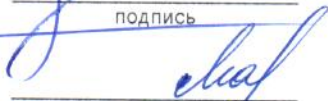
Первый проректор – проректор
по научной работе



подпись

М.В. Ненашев

Начальник УКР



подпись

Ю.А. Малиновская

Начальник ПУ



подпись

А.Н. Иванова

Акт периодической проверки стандартаОбозначение (номер) стандарта: СТО 2-02-2023Название стандарта: Анализ СМК и СЭМ со стороны руководства. Улучшение

Результаты периодической проверки стандарта: _____

Представитель
руководства по
качеству

_____	_____	_____
подпись	инициалы, фамилия	дата

Начальник СлМК

_____	_____	_____
подпись	инициалы, фамилия	дата

Лист регистрации изменений

Номер извеще- ния	Номера страниц (листов):				Подпись	Должность, инициалы, фамилия лица, выполнившего изменения	Дата внесения изменения
	изменен- ных	заменен- ных	но- вых	аннулиро- ванных			

Лист ознакомления со стандартом (изменениями к стандарту)
СТО 2-02-2023 Анализ СМК и СЭМ со стороны руководства. Улучшение

Должность	Инициалы, фамилия	Дата	Подпись