

**Министерство здравоохранения Республики Башкортостан
Государственное автономное учреждение дополнительного профессионального
образования Республики Башкортостан «Центр повышения квалификации»
(ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»)**

КАРТА ПРОЦЕССА

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

КП – 02.4 – 2020

МОНИТОРИНГ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ В РАБОТЕ ГАУ ДПО РБ «ЦЕНТР ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ» СТОРОН

Официальное издание

Карта процесса не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена без письменного разрешения директора ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации».

Предисловие

РАЗРАБОТАН Комиссией по качеству ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации»

УТВЕРЖДЕН приказом директора ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» № 272 от 30. декабря 2020 г.

ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ

с 01. января 2021 г. приказом директора ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» от 30. декабря 2020 г. № _____

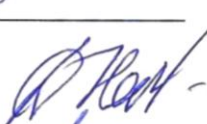
СОГЛАСОВАН

Заместитель директора по экономическим вопросам



Залимова Т.И.

Помощник директора по безопасности образовательного процесса



Халемин Д.В.

Заведующий учебной части



Давыдова Ю.Р.

Заведующий сектором правовой и кадровой работы



Бариева Д.Р.

Содержание

1 Назначение и область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины, определения и сокращения	4
4 Качество процессов	5
5 Ответственность	6
6 Структура описания процессов	6
7 Измерение и анализ процесса	9
8 Методы мониторинга процесса	11
9 Улучшение процесса	12
10 Хранение и распределение	12
11 Порядок внесения изменений	12

1 Назначение и область применения

1.1 Цель настоящей карты процесса – планирование, управление, формирование и выявление возможностей улучшения качества процессов и услуг, предоставляемых государственным автономным учреждением дополнительного профессионального образования Республики Башкортостан «Центр повышения квалификации» (далее Центр), а также организация скоординированной деятельности работников и структурных подразделений Центра, направленной на предоставление образовательных услуг в соответствии с требованиями качества.

1.2 Назначение настоящей карты процесса – создание, документированное оформление, внедрение и поддержание в рабочем состоянии документов по мониторингу требований заинтересованных в работе Центра сторон и постоянное повышение ее результативности.

1.3 Требования настоящей карты процесса распространяются на все структурные подразделения, входящие в СМК и обязательны для исполнения всеми работниками Центра.

2 Нормативные ссылки

В настоящей карте процесса использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования».

3 Термины, определения и сокращения

3.1 В настоящей карте процесса используются термины и определения, приведенные в ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

Анализ – оценка значений показателей качества с помощью установленных критериев оценки, ведение необходимых записей по результатам оценки и разработка рекомендаций по улучшению.

Входы – материалы и/или информация, преобразуемые процессом для создания выходных потоков.

Выходы – результаты преобразования входных потоков.

Заинтересованная сторона – заинтересованная в работе Центра сторона. Заинтересованные стороны могут быть внутренними (сотрудники Центра, структурные подразделения) и внешними (работодатели, общество и т.д.).

Записи по качеству – документ, освещающий достигнутые результаты или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности по СМК.

Карта процесса – нормативный документ, описывающий ход процесса, ответственность и взаимодействие подразделений в объеме проведения консультационных услуг.

Качество – степень, в которой совокупность собственных (присущих) характеристик соответствует требованиям.

Контроль – измерение значений показателей качества и ведение записей по ним.

Менеджмент – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Мониторинг – отслеживание, контроль и анализ.

Несоответствие – невыполнение установленного требования.

Образовательная услуга – вид деятельности, в процессе выполнения которой не создается новый материально-вещественный продукт, но изменяется качество образования.

Потребитель (заказчик) – организация или лицо, заказывающее и получающее (приобретающее) продукцию и услуги.

Внешний потребитель – потребитель, не являющийся сотрудником или структурным подразделением Центра.

Внутренний потребитель – потребитель, являющийся сотрудником или структурным подразделением Центра.

Продукция (услуга) – результат процесса.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности.

Процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Руководитель процесса – должностное лицо, несущее полную ответственность за выполнение, управление, достижение целей процесса и наделенное полномочиями в отношении этого процесса. Ответственность и полномочия владельца процесса прописаны в приложении к должностной инструкции.

Соответствие – выполнение установленного требования.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено (официально сформулировано), обычно является обязательным.

Удовлетворенность потребителя – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Цель процесса – к чему нужно стремиться в ходе реализации данного процесса.

3.2 Применяемые сокращения:

СМК – система менеджмента качества;

УКОД – уполномоченный по качеству образовательной деятельности;

ПД – предупреждающее действие;

СП – структурное подразделение.

4 Качество процессов

Качество мониторинга требований заинтересованных в работе Центра сторон обеспечивается и достигается на основе следующих действий:

- определения цели процесса;
- описания и графического представления процесса;
- определения параметров процесса;
- постоянного обучения работников, участвующих в реализации КП;
- применения соответствующих методов;
- контроля процесса;
- анализа и улучшения процесса;
- валидации результатов процесса;
- измерений и анализа удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон.

5 Ответственность

5.1 Оперативным управляющим процесса, описываемого в настоящей карте, является УКОД.

5.2 Ответственность за выполнение требований настоящей карты в каждом структурном подразделении несут их руководители.

5.3 Ответственность других должностных лиц по применению настоящей карты указывается в документированных процедурах, описывающих данный процесс.

6 Структура описания процессов

6.1 Процесс определяется и описывается согласно приведенной ниже структуре:

- название процесса;
- цель процесса;
- СП, которые участвуют в реализации процесса;
- описание входов и выходов;
- ответственность за процессы (матрицы ответственности);
- параметры для контроля процесса;
- потоки информации в процессе;
- хранение, распределение и порядок внесения изменений в записи карты процесса.

6.2 Алгоритм процесса «Мониторинг требований заинтересованных в работе ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» сторон»

Краткое схематическое описание с матрицей распределения ответственности представлено в таблице 1.

Таблица 1

Наименование работ	Ответственный	Исполнитель	Запись, подтверждающая действие
1. Разработка документов для контроля анализа требований заинтересованных сторон к дополнительным профессиональным программам повышения квалификации и профессиональной переподготовки и процессам, обеспечивающим их выпуск.	Заведующий учебной части; Заведующие отделениями; Начальник отдела «Фабрика процессов»	Заведующий учебной части; Заведующие отделениями; Начальник отдела «Фабрика процессов»	Бланки документов структурных подразделений для контроля и анализа требований заинтересованных сторон
2. Сбор информации о требованиях заинтересованных сторон к дополнительным профессиональным программам повышения квалификации и профессиональной переподготовки и процессу, обеспечивающему ее выпуск	Все заведующие отделения Заведующий учебной части; Заведующие отделениями; Начальник отдела «Фабрика процессов», все руководители структурных подразделений	Руководители структурных подразделений	Заполнение анкеты структурных подразделений с информацией о требованиях заинтересованных сторон; записи с требованиями заинтересованных сторон из СМИ и других источников
3. Определение приоритетности требований к продукции структурных подразделений и процессам, а также составление и представление соответствующих записей/отчетов	Все заведующие отделениями, все руководители структурных подразделений	Руководители структурных подразделений	Записи в отчетах структурных подразделений о приоритетности требований заинтересованных сторон
4. Принят ли отчет/запись структурного подразделения	УКОД	руководители структурных подразделений	Отметка в отчете о его принятии
5. Разработка бланков анкет и других документов для контроля и анализа требований заинтересованных сторон (в целом по Центру)	Заместители директора по направлениям	Заместители директора по направлениям	Бланки анкет для контроля и анализа требований заинтересованных сторон

6. Сбор информации и определение приоритетности требований заинтересованных сторон и предоставление соответствующего отчета	Заместители директора по направлениям	Заместители директора по направлениям	Заполнение анкеты с информацией о требованиях заинтересованных сторон. Отчет о приоритетности требований заинтересованных сторон.
7. Принят ли отчет о приоритетности требований заинтересованных сторон	Заместители директора по направлениям	Заместители директора по направлениям	Отметка в отчете о его принятии

- анализ вторичной информации, позволяющей получить представления о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон (заявки работодателей; заявки от заказчиков;

заключенные договоры с организациями; сведения службы занятости; статистические данные; результаты исследований, проводимых другими организациями и пр.);

опросы, в т.ч. в формате личного интервью слушателей, работодателей; оценка конкурентной позиции Центра на рынке образовательных услуг.

Сбор и анализ информации для определения требований удовлетворенности заинтересованных сторон осуществляет соответствующие заинтересованные подразделения Центра, информации от работодателей и служб занятости. Ответственными за мониторинг требований органов управления образованием и результатов их выполнения определены заместители по направлениям деятельности. Руководство Центра гарантирует, что требования и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию, технологиям образования и методам контроля. Обеспечение директором Центра выполнения всех установленных требований осуществляется путем измерения и мониторинга результатов деятельности, а также постоянным их улучшением.

Описание действий процесса (алгоритма).

Действие 1 – разработка бланков анкет и другой документации для контроля и анализа требований заинтересованных сторон к продукции структурных подразделений и процессам, обеспечивающим ее выпуск.

Учебные отделения и другие структурные подразделения должны самостоятельно проводить анализ требований своих внешних потребителей к продукции и разрабатывать необходимые для этой деятельности бланки анкет и другие документы. Ответственными являются заведующие отделениями и руководители соответствующих структурных подразделений.

Действие 2 – сбор информации о требованиях заинтересованных сторон к продукции структурных подразделений и процессам, обеспечивающим ее выпуск.

Кроме анкетирования и других форм опроса заинтересованных сторон, информация о требованиях также собирается из средств массовой информации и других источников. Ответственными за выполнение (в зависимости от вида деятельности) являются заведующие отделениями и руководители структурных подразделений.

Действие 3 – определение приоритетности требований заинтересованных сторон к продукции структурных подразделений и процессам, обеспечивающим ее выпуск. Структурные подразделения после получения информации о требованиях заинтересованных сторон определяют их приоритетность. Результаты документируются в виде отчета и передаются руководителям. Ответственными за выполнение действий этапа, в зависимости от вида продукции, являются заведующие отделениями и руководители структурных подразделений.

Действие 4 – в случае несоответствия отчета структурного подразделения о приоритетности требования заинтересованных сторон установленным требованиям УКОД может отправить его на доработку составителю.

Действие 5 – разработка бланков и другой документации для контроля и анализа требований заинтересованных сторон (в целом по Центру).

Результатом этапа являются разработанные бланки и другие документы для контроля и анализа требований заинтересованных сторон в работе Центра в целом.

Действие 6 – сбор информации о требованиях заинтересованных сторон. Источником информации о требованиях к работе Центра в целом являются:

- отчеты отделений и структурных подразделений о приоритетности требований заинтересованных сторон;
- средства массовой информации и другие источники.

Кроме того, проводятся и другие формы опроса, их результаты действия документируются в виде заполненных анкет с требованиями заинтересованных сторон.

Действие 7 – определение приоритетности требований заинтересованных сторон. Результаты этапа документируются в виде отчета. В случае несоответствия отчета о приоритетности требований заинтересованных сторон установленным требованиям проректоры по направлениям могут отправить его на доработку составителю.

7 Измерение и анализ процесса

7.1 Для осуществления условий управления процессом мониторинга требований заинтересованных в работе Центра сторон проводится измерение параметров процесса, которые определены в их описании.

7.2 Показатели процесса, критерии и методы их измерения

При выполнении процесса «Мониторинг требований заинтересованных в работе ГАУ ДПО РБ «Центр повышения квалификации» сторон» возможны следующие отклонения:

- задержка получения организационно-распределительной документации;
- задержка получения от подразделений необходимой информации;
- задержка представления заявки на необходимые для реализации КП ресурсы;
- задержка разработки инструментария;
- задержка сроков проведения исследования;
- задержка обработки и анализа данных;
- задержка сроков составления аналитических записок, рекомендаций для руководства.

7.3 Контроль соблюдения установленного порядка выполнения процесса обеспечивает руководитель процесса.

7.4 Критерии и методы измерения процесса приведены в Таблице 2

Таблица 2

Показатель (критерий)	Оптимальный итог (результативность)	Фактический балл	Примечания (балл устанавливается пропорционально количеству показателей)
1. Составление плана работы на предстоящий учебный год в срок до 1 сентября текущего учебного года	3		
2. Составление плана работы на предстоящий учебный год в срок до 15 сентября текущего учебного года	-1		
3. Выполнение плана работы в установленные сроки	3		
4. Выполнение плана работы с задержкой установленных сроков на 2 недели	-1		
5. Выполнение плана работы с задержкой установленных сроков на месяц	-3		
6. Выполнение плана работы по всем показателям	3		

7. Выполнение плана работы на 70%	-1		
8. Выполнение плана работы на 50%	-2		
9. Невыполнение плана работы	-3		
10. Наличие отчета, образцов всех применявшихся анкет, всех заполненных респондентами анкет	3		
11. Отсутствие ежегодных отчетов, образцов применявшихся анкет, всех заполненных респондентами анкет	-3		
12. Соответствие требованиям «Инструкции количественных и качественных параметров выбора количества анкет на одного сборщика данных» степени охвата выборки анкетированием	3		
13. Несоответствие требованиям «Инструкции количественных и качественных параметров выбора количества анкет на одного сборщика данных» степени охвата выборки анкетированием	-3		
Итого:	15		

7.5 Если итоговый показатель достигает 11-15 баллов – процесс считается результативным.

При результативности 8-11 баллов проводится анализ причин, вызвавших ухудшение, и при необходимости осуществляется организация разработки корректирующих действий.

При результативности менее 7 баллов – процесс нерезультативен и требуется пересмотр карты процесса.

7.6 Показатели результативности процесса по годам накапливаются с целью анализа динамики их изменения. Снижение результативности в течение нескольких лет требует принятия мер.

7.7 Оценка результативности доводится до сведения начальника отдела качества и отражается в годовом отчете о результативности СМК.

8 Методы мониторинга процесса

8.1 Мониторинг процесса осуществляется в двух видах:

- текущий мониторинг – проведение совещаний у директора с ежемесячным (устным) отчетом исполнителя о выполнении этапов процесса;
- ежегодный мониторинг – итоговый письменный отчет по результативности процесса.

8.2 Периодичность проведения совещаний определяет директор. Решения совещаний вносятся в протокол с назначением сроков выполнения мероприятий и ответственных за их исполнение.

9 Улучшение процесса

Улучшение описываемого процесса проводится посредством использования политики и цели в области качества, результатов аудитов СМК, измерения и анализа процессов СМК, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

10 Хранение и распределение

Хранение, распределение и архивирование настоящей КП ведется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

11 Порядок внесения изменений

Порядок внесения изменений в настоящую карту процесса установлен в СТУ 05-4.2.3/04-2020 «Управление документацией». Все изменения в документе отражаются в листе регистрации изменений.

[illegible]

[illegible]

Лист регистрации изменений

[illegible]