

	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА (Наименование компании)	Изд. № 1 стр. 1 из 18
	ДП-07-2024 «Анализ со стороны руководства»	

Утверждаю
Руководитель компании.....

« ____ » _____ **2024г.**

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА**

<i>Введен: Введен впервые</i> <i>Дата пересмотра: 2021г.</i>		Экземпляр: _____	
Согласовано	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Менеджер СМК			
Юрист			
Главный консультант			
Разработано			
Консультант			

г. Алматы 2024 г.

Содержание

1 Назначение и область применения	3
2 Нормативные ссылки.....	3
3 Термины и определения	3
4 Сокращения и обозначения	3
5 Ответственность и полномочия	3
6 Требования	4
6.1 Общие положения.....	4
6.2 Порядок проведения анализа со стороны руководства.....	4
6.3 Входные данные анализа со стороны руководства.....	4
6.4 Порядок предоставления входных данных	6
6.5 Выходные данные анализа со стороны руководства	6
7 Записи	7
8 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка	7
Приложения	8
Приложение 1.....	Ошибка! Закладка не определена.
Шаблон отчета «Анализ СМК со стороны руководства»	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение 2.....	15
Форма «Протокол совещания рабочей группы по анализу СМК со стороны руководства»	15
Лист регистрации изменений	17
Лист ознакомления.....	18

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает порядок проведения анализа функционирования системы менеджмента качества (далее - СМК) со стороны руководства в ТОО «.....» (далее – компания) в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001.

1.2 Настоящая документированная процедура является внутренним нормативным документом компании и ее требования распространяются на:

- высшее руководство компании;
- ответственные по СМК подразделения и компании в целом;
- руководителей всех структурных подразделений компании.

2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящей документированной процедуре приведены ссылки на следующие нормативные документы:

- ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования;
- КП УП-01. Управление организацией;
- КП ОП-05. Мониторинг услуг и связь с потребителем;
- ДП-01. Общие требования к содержанию, изложению и оформлению внутренних регламентирующих документов компании;
- ДП-02. Управление документацией;
- ДП-03. Управление записями.

Примечание: Список и действующие редакции применимых нормативных документов определяются компанией в соответствии с перечнем внешней нормативной документации, утверждаемым и актуализируемым на постоянной основе в соответствии с требованиями документированных процедур ДП-01 и ДП-09.

3 Термины и определения

3.1 В настоящей документированной процедуре компании применяются термины и соответствующие им определения в соответствии со стандартами СМК.

4 Сокращения и обозначения

4.1 В настоящей документированной процедуре применены следующие сокращения и обозначения в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1. Сокращения и обозначения

№ п/п	Обозначения и сокращения	Полное название приведенных обозначений и сокращений
1	ISO	International Organization for Standardization
2	СМК	Интегрированная система менеджмента
3	ПРК	Представитель руководства по СМК
4	КП	Карта процесса
5	ВНД	Внешняя нормативная документация
6	КД	Корректирующие действия
7	ПД	Предупреждающие действия

5 Ответственность и полномочия

	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА (Наименование компании)	Изд. № 1 стр. 4 из 18
	ДП-07-2024 «Анализ со стороны руководства»	

5.1 Ответственность за разработку настоящей документированной процедуры в соответствии с «Общие требования к разработке внутренних регламентирующих документов» (ДП-01) несет Менеджер СМК.

5.2 Ответственность за управление настоящей документированной процедурой в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документацией» (ДП-02) несет Менеджер СМК.

6 Требования

6.1 Общие положения

6.1.1 В соответствии с требованиями ISO 9001, в компании должен проводиться через запланированные промежутки времени анализ функционирования СМК со стороны руководства для обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности.

6.1.2 Этот анализ должен включать оценку возможностей для улучшений и потребности в изменениях в СМК, в том числе в политиках и целях СМК.

6.2 Порядок проведения анализа со стороны руководства

6.2.1 Процедура анализа функционирования СМК проводится в рамках процессов «Управление организацией» (КП УП-01).

6.2.2 Процедура анализа СМК включает подготовку отчета о функционировании СМК компании и его рассмотрения на заседании рабочей группы по СМК компании с руководителями структурных подразделений с целью оценки результативности и пригодности СМК.

6.2.3 Плановый анализ результативности и пригодности СМК (далее - анализ СМК) проводится 1 раз в год по итогам работы за год. Внеплановый анализ СМК проводится по решению (приказу) высшего руководства (ПРК) компании, в случае необходимости. Примером необходимости проведения внепланового внутреннего аудита может быть контрольная проверка подготовленности к предстоящему инспекционному внешнему аудиту системы менеджмента качества требованиям ISO 9001.

6.2.4 На заседаниях по анализу результативности СМК рассматривается отчет «Анализ СМК со стороны руководства компании», подготовленный ответственными за целевые системы менеджмента и СМК в целом подразделения компании на основе входных данных, предоставленных ответственными должностными лицами. Рекомендуемая форма отчета (Шаблон) отчета анализа СМК приведена в приложении 1 настоящей процедуры.

6.2.5 Участники заседаний обсуждают и утверждают отчет «Анализ СМК со стороны руководства компании», вырабатывают предложения по совершенствованию СМК. Решения заседаний по обсуждению отчета «Анализ СМК со стороны руководства» протоколируются (оформляются в Протоколе заседаний) (Приложение 2). В Протоколе заседания устанавливается также дата проведения следующего анализа СМК компании.

6.2.6 Протокол рассмотрения отчета «Анализ СМК со стороны руководства ИКЦА» подписывается Президентом/ПРК компании, членами и секретарем заседания.

6.2.7 Протоколы заседаний по анализу СМК и Отчеты «Анализ СМК со стороны руководства ИКЦА» поддерживаются в рабочем состоянии и сохраняются Менеджером СМК.

6.3 Входные данные анализа со стороны руководства

6.3.1 Входные данные (информация) для анализа СМК со стороны руководства должны быть получены как из внутренних, так и из внешних источников. К входным данным анализа со стороны руководства относятся:

- изменения во внешних и внутренних факторов, касающихся интегрированной системы менеджмента;

	ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА (Наименование компании)	Изд. № 1 стр. 5 из 18
	ДП-07-2024 «Анализ со стороны руководства»	

- статус и результаты достижения целей и выполнения мероприятий планов и программ в области качества, и управления рисками;
- статус оказываемых потребителям услуг;
- данные об уровне удовлетворенности потребителей, получаемые на основе изучения их претензий и результатов опросов - сбора мнений о качестве предоставляемых компанией услуг, благодарственных отзывов от потребителей;
- отчеты по результатам внешних аудитов;
- отчеты по оценке результативности процессов СМК;
- отчеты внутреннего аудита и оценивания соответствия применимым законодательным и нормативным требованиям и другим требованиям, принятым компанией;
- отчеты о проведенных корректирующих и предупреждающих действиях, оценке их результативности;
- о статусе расследования инцидентов, корректирующих и предупреждающих действий;
- данные о результатах коммуникации с внешними заинтересованными сторонами, включая реакцию на жалобы в области качества;
- отчет по оценке эффективности управления рисками;
- данные об оценке результативности внедренных улучшений, предпринятых по результатам предыдущего анализа;
- изменения, произошедшие в компании за период, прошедший с момента проведения последнего анализа со стороны руководства:
- изменения в продукции, видах деятельности и услугах компании;
- рекомендации по улучшению.

6.4 Порядок предоставления входных данных

6.4.1 Сбор и предоставление входных данных.

6.4.1.1 Ответственность за предоставление данных для анализа со стороны руководства установлена в разделе 5 настоящей процедуры компании.

6.4.1.2 Входные данные для анализа СМК должны быть предоставлены ответственными должностными лицами в виде соответствующего итогового отчета по результатам анализа соответствующих накопленных данных мониторинга и измерений за период до проведения анализа со стороны руководства.

6.4.1.3 При подготовке аналитических отчетов и справок по показателям процессов (деятельности) рекомендуется для наглядного отображения тенденций показателей во времени визуализировать данные анализов (оформлять данные с помощью графических элементов (графиков, таблиц, схем и др.)), приводить показатели в сравнении с показателями по предыдущим отчетным периодам, где применимо, в сравнении с показателями конкурентов.

6.4.1.4 На основе представленных входных данных (п. 6.3 настоящей процедуры) специалисты компании составляют отчет «Анализ СМК со стороны руководства» и предоставляют его менеджеру СМК.

6.5 Выходные данные анализа со стороны руководства

6.5.1 В результате анализа СМК со стороны руководства принимаются решения по улучшению СМК.

Примечание: мероприятия, проведение которых признано необходимым по итогам анализа со стороны руководства, могут разрабатываться в виде планов корректировок, корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с требованиями документированной процедуры «Корректирующие и предупреждающие действия» (ДП-08).

6.5.2 В результате анализа СМК должны быть определены:

- Цели в области качества, управления рисками на предстоящий год, планы по улучшению деятельности;