



УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧОУ ДПО «Региональный
Центр «ЕвроКачествоПлюс»


С.П. Ожигов
«21» января 2022 г.

ОТЧЕТ

о функционировании системы менеджмента качества ЧОУ ДПО «Региональный Центр «ЕвроКачествоПлюс» за 2021 год

1 Общие положения по разработке и поддержанию СМК

С 2017 года в ЧОУ ДПО «Региональный Центр «ЕвроКачествоПлюс» (далее – Компания) разработана и поддерживается система менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) в Компании определены внешние и внутренние условия функционирования, риски и возможности СМК, а также актуализирована документация.

В 2021 году были организованы и проведены внутренние аудиты на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

Для поддержания результативного функционирования СМК в отчетном периоде выделялось адекватное количество ресурсов с учетом приоритетных потребностей Компании, что подтверждается выполнением запланированных мероприятий, сведения о выполнении которых представлены в соответствующих разделах настоящего Отчета.

2 О выполнении Политики в области качества и Целей на 2021 год

2.1 Политика в области качества:

- соответствует стратегическим целям Компании, ее контексту, направлению деятельности;
- включает обязательства по выполнению и соответствию требованиям, а также постоянному улучшению результативности СМК;
- создает основу для установления и анализа целей в области СМК;
- доведена до персонала и понимаема внутри Компании;
- доступна для заинтересованных лиц посредством ее размещения на интернет-сайте Компании;
- анализируется с целью поддержания ее постоянной актуальности и обоснованности.

С учетом данных за отчетный период, представленных в различных разделах настоящего Отчета, выполнение основных положений Политики оценивается положительно.

2.2 Выполнение планов Компании в 2021 г:

Производственный план выполнен.

Расходы по административно-хозяйственной и производственной деятельности в целом совпадают с запланированными.

2.3 Цели, запланированные на 2021 год, выполнены на 100%. Информация о выполнении Целей в области СМК за истекший период приведена в Таблице 1.

Таблица 1

Наименование цели в области качества	Достигнутый результат
Расширение клиентской базы не менее чем на 2 клиента	Выполнено
Совершенствование организации процесса обучения: - для улучшения процесса обучения отработка увеличения объема тренингов при обучении внутренних аудитов ИСУ ПБОТОС в - улучшение платформы ДО за счет реструктуризации и добавления ресурсов и материалов для обучения	Выполнено
Совершенствование материальной базы ОУ: - пополнение библиотеки справочными, журнальными, каталожными и др. материалами.	Выполнено

3 Внутренние аудиты в подразделениях

Согласно графику аудита СМК в 2021 году проведена проверка на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). Внутренние аудиты проводились в период с апреля по июль 2021г.

В ходе проведенных внутренних аудитов несоответствий выявлено не было.

Результаты внутренних аудитов в целом подтверждают адекватность установленной СМК в плане обеспечения выполнения требований потребителей, соответствие СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и установленным внутренним требованиям, а также результативность ее внедрения и функционирования.

Для повышения результативности СМК по результатам внутренних аудитов рекомендовано повышение ответственности должностных лиц за размещение информации на ресурсах корпоративного портала в ходе выполнения должностных обязанностей, а также повышение осведомленности персонала о ресурсе «Корпоративная информация».

При планировании внутренних аудитов на 2022 год необходимо учесть изменения внешних и внутренних условий функционирования Компании.

4 Изменения внешних и внутренних условий функционирования

Контекст Компании был сформирован и утвержден директором.

В ходе подготовки настоящего Отчета проведен мониторинг и анализ изменений внешних и внутренних факторов, которые имеют отношение к намерениям и стратегии развития и которые влияют/могут повлиять на способность достигать намеченных результатов СМК. Результаты проведенного мониторинга и анализа изменений подтверждают, что необходимость внесения изменений в контекст отсутствует.

5 Результаты анализа заинтересованных сторон

В Компании проводится мониторинг и анализ информации относительно заинтересованных сторон. В Таблице 2 представлены результаты мониторинга и анализа информации относительно заинтересованных сторон в соответствии с Реестром анализа заинтересованных сторон, утвержденным директором.

Таблица 2

Заинтересованная сторона	Результаты мониторинга
Заказчики (потребители)	См. раздел 6 настоящего Отчета
Персонал Компании	<p>Оценка работы подразделений осуществлялась ежемесячно при формировании Планов-отчетов подразделений. Оценка выполнения планов свидетельствует о том, что в целом планы подразделений выполнялись работниками в запланированные сроки. Невыполнение мероприятий, как правило, связано с внешними причинами.</p> <p>Анкетирование персонала проведено в декабре 2021 года посредством опроса работников. По результатам опроса не получено отрицательных отзывов работников.</p> <p>По результатам проведенного в 2021 году устного тестирования персонала на знание применимых требований наблюдается положительная тенденция по уровню знаний работников</p>
Контролирующие органы	Мониторинг проводился в рамках действующих механизмов взаимодействия в ходе проводимых проверок и внешних аудитов СМК и не выявил отрицательных результатов
Поставщики	Мониторинг проводился в рамках заключенных договоров и на этапе подготовки договоров, дополнительных соглашений и т.п. и не выявил отрицательных результатов
Общество (государство, органы власти)	Мониторинг проводился при отслеживании изменений законодательно-нормативной базы, подготовке и представлении налоговой и другой отчетности, подготовке и представлении документов по запросам, взаимодействию в рамках заключенных договоров на обслуживание автотранспорта и не выявил отрицательных результатов
Банки	Мониторинг проводился при отслеживании изменений законодательно-нормативной базы, взаимодействии в рамках заключенных договоров на банковское обслуживание, подготовке и представлении документов по запросам и не выявил отрицательных результатов

Результаты мониторинга и анализа заинтересованных сторон свидетельствуют о том, что в целом не выявлено каких-либо проблем во взаимодействии с заинтересованными сторонами, которые могли бы негативно сказаться на способности Компании оказывать услуги в соответствии с установленными требованиями.

Проведенная оценка необходимости внесения изменений в перечень заинтересованных сторон Компании, имеющих отношение к СМК, их требований, категорий значимости заинтересованных сторон, видов мониторинга заинтересованных сторон, на основании полученных данных мониторинга показала, что Реестр заинтересованных сторон на данный момент не требует актуализации.

6 Удовлетворенность потребителя (заказчика)

6.1 Анализ удовлетворенности слушателей результатами проведения обучения осуществлялся на основании опроса слушателей по завершении обучения.

В целом, результаты опроса подтверждают удовлетворенность слушателей обучением.

6.2 В отчетном периоде было продолжено освоение нового вида услуг – дистанционного обучения. В соответствии с заключенными договорами проведено дистанционное обучение с

6.3 В 2021 году претензий со стороны заказчиков не поступало.

6.4 На основании вышеизложенного удовлетворенность потребителей оценивается положительно. Разработка корректирующих действий не требуется.

7 Функционирование процессов СМК

При проведении мониторинга и анализа результативности процессов СМК за 2021 г. получены следующие результаты:

Таблица 3

Наименование процесса	Результаты мониторинга
A1 «Анализ рынка и поиск заказчиков»	Все показатели выполнены, процесс результативен
A2 «Разработка и предоставление образовательных услуг»	Все показатели выполнены, процесс результативен
У1 «Организация и планирование деятельности»	Все показатели выполнены, процесс результативен
П1 «Обеспечение ресурсами»	Все показатели выполнены, процесс результативен

Среднеарифметическая оценка результативности процессов по итогам года составляет 100 %. Разработка корректирующих действий не требуется.

8 Соответствие продукции (предоставляемых услуг)

В 2021 году проводился надзорный аудит СМК на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015). Несоответствий в ходе аудита выявлено не было.

На основании вышеизложенного следует сделать вывод о соответствии услуг установленным требованиям.

9 Статус (состояние) корректирующих действий

10.1 Корректирующие действия по результатам анализа выполнения ежемесячных планов работ включались в планы работ на следующий месяц.

10.2 Корректирующие действия, выполнение которых планировалось на совещаниях, также учитывались при составлении ежемесячных планов работ и выполнялись в установленные сроки. Контроль исполнения осуществлялся в ходе анализа представляемых директору отчетов по планам.

10 Данные о результативности мероприятий по рискам и возможностям

В Компании проведена идентификация и оценка рисков и возможностей и сформированы Реестр рисков и возможностей СМК.

Управление рисками и возможностями осуществляется в рамках действующих мер управления.

Результативность действий в ответ на риски и возможности подтверждается данными об отсутствии реализовавшихся рисков.

11 Данные о показателях деятельности внешних поставщиков

Закупка услуг по основной деятельности в 2021 году не осуществлялась. В отчетном периоде заключались расходные договоры на приобретение МТР, услуг. В виду

положительной деятельности поставщиков в прошлых периодах, в 2021 году некоторые из расходных договоров были пролонгированы.

Претензий по качеству закупленных МТР и услуг со стороны Компании в адрес поставщиков в 2021 году не было.

С учетом вышеизложенного, деятельность внешних поставщиков оценивается положительно.

12 Действия, предпринятые по итогам предыдущих анализов со стороны руководства

Решения и действия по результатам предыдущего анализа СМК выполнены.

13 Рекомендации по улучшению

Рекомендации по улучшению по результатам внутренних аудитов приведены в Отчетах по аудитам.

14 Оценка результативности системы менеджмента качества

В Таблице 4 представлены показатели, по которым оценивалась результативность СМК, и оценка их исполнения.

Таблица 4

Показатель	Выполнение показателя, %
1. Выполнение Целей в области СМК	100%
2. Выполнение графика проведения внутреннего аудита СМК	100%
3. Удовлетворенность потребителей	100%
4. Выполнение установленных критериев процессов СМК	100%
5. Выполнение запланированных корректирующих действий	100%
6. Результативность действий в ответ на риски и возможности	100%
Среднеарифметическая сумма, Σ	100%

Среднеарифметическая суммарная оценка выполнения показателей составляет 100%.

Пригодность СМК подтверждается способностью системы обеспечивать деятельность по оказанию услуг в соответствии с установленными требованиями, в том числе обязательными, и выполнение целей и задач Политики в области качества (разделы 2, 8 настоящего Отчета).

Адекватность СМК, т.е. степень ее соответствия запланированным мероприятиям, требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и внутренним требованиям СМК, подтверждается результатам внутренних аудитов, которые не выявили отклонений от установленных требований (раздел 3 настоящего Отчета).

Результативность СМК подтверждается выполнением установленных показателей (раздел 14 настоящего Отчета).

15 Выводы

СМК является адекватной установленным требованиям по результатам внутренних аудитов, пригодной в плане удовлетворения требований потребителей в отношении обеспечения стабильного качества оказываемых услуг и результативной, так как она

поддерживается в рабочем состоянии и обеспечивает реализацию запланированной деятельности.

Потребность в актуализации Политики в области качества отсутствует.

Внесение системных изменений в СМК не требуется.

СМК в целом финансируется, необходимые ресурсы, требуемые для выполнения мероприятий, направленных на повышение результативности СМК, учитываются в бюджете и своевременно выделяются.

На основании результатов опроса слушателей следует предпринимать меры по повышению их удовлетворенности.

В 2022 г. необходимо обеспечить планомерную ресурсную поддержку СМК согласно бюджету.