УТВЕРЖДАЮ
Ректор учреждения образования
«Гродненский государственный
аграрный университет»

_____ В.В. Пешко

09 _____ 2023 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

«АНАЛИЗ СМК СО СТОРОНЫ ВЫСШЕГО РУКОВОДСТВА»

СОГЛАСОВАНО
Проректор по учебной работе,
представитель руководства по
качеству
_____ С.И. Юргель
«01» 09 2023 г.

ГРОДНО

Предисловие

1. РАЗРАБОТАНА учреждением образования «Гродненский государственный аграрный университет»

ИСПОЛНИТЕЛИ:
Пешко В.В., доцент, кандидат сельскохозяйственных наук (руководитель);
Дудук А. А., доцент, кандидат сельскохозяйственных наук;
Регилевич А. А., доцент, кандидат сельскохозяйственных наук;
Юргель С.И., доцент, кандидат сельскохозяйственных наук

2. ВНЕСЕНА рабочей группой по развитию СМК

3. УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ
приказом Ректора от 19 сентября 2017 г. № 724-од

4. ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ

© Учреждение образования «Гродненский государственный аграрный университет»

Настоящая документированная процедура университета не может быть тиражирована и распространена без разрешения учреждения образования «Гродненский государственный аграрный университет»

Издана на русском языке

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ 4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ 4
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 4
4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 6
5. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ 9
6. МАТРИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ПОЛНОМОЧИЙ 17
7. ЗАПИСИ 19
ПРИЛОЖЕНИЕ А Форма отчета по анализу и оценке процесса (деятельности) 20
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ 21

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок проведения анализа системы менеджмента качества УО «ГГАУ» и качества образовательных услуг, предоставляемых потребителям, и принятия решений руководством по их непрерывному улучшению. Высшее руководство должно через запланированные интервалы анализировать СМК организации с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности.

1.2 Документ направлен на обеспечение выполнения требований п. 9.3 СТБ ISO 9001-2015. Анализ со стороны руководства развивает положения Совета по качеству УО «ГГАУ».

1.3 Настоящая процедура входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса усовершенствования СМК ВУЗа.

1.4 Владельцем настоящей документированной процедуры является ректор.

1.5 Требования данной процедуры распространяются на всех руководителей структурных подразделений и персонал, участвующий в проведении анализа СМК и результатов деятельности ВУЗа и его подразделений.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

СТБ ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

НПА и ТНПА

СТУ и ДП университета

Устав УО «ГГАУ»

Политика УО «ГГАУ»;

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1 В настоящей документированной процедуре используются следующие термины и соответствующие определения:

Анализ со стороны руководства – официальная оценка высшим руководством реализации политики, состояния системы менеджмента качества и эффективности ее функционирования.

Внутренний потребитель – подразделение или работник университета, получающие продукцию (абитуриентов, студентов, документ и т. п.) от другого подразделения или работника университета для осуществления своей деятельности.

Высшее руководство – лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне.

Заинтересованная сторона – лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Корректирующее действие – действие, принятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Критерии (показатели) эффективности процесса – характеризуют связь между достигнутыми результатами и использованными процессами. Показатели эффективности отражают, насколько минимизированы ресурсы и устранены потери при достижении необходимого результата. Эти показатели характеризуют экономическую деятельность организации.

Отчет – итоговый текстовой, графический документ или документ другой формы, подтверждающий факт выполнения работ.

Обеспечение качества – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Оценка качества – систематическая проверка, насколько объект способен выполнять установленные требования.

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Потребитель – студенты, выпускники и организации, принимающие на работу выпускников университета.

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Управление качеством – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

Цели в области качества – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

Эффективность – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3.2 Сокращения

ОС РБ – образовательный стандарт Республики Беларусь;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

ПРК – представитель руководства по качеству;

СП – структурное подразделение;

СМК – система менеджмента качества;

УМО – учебно-методический отдел.

УО «ГГАУ» - учреждение образования «Гродненский государственный аграрный университет».

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Высшее руководство должно через запланированные интервалы анализировать систему менеджмента качества организации с **целью** обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности. В анализ следует включать оценку возможностей для улучшения и потребности в изменениях системы менеджмента качества организации, в том числе политики в области качества и целей в области качества, а также вовлечения руководителей всех уровней в процесс оценки результативности и эффективности процессов, выполнения планов, их анализа, выработки соответствующих действий для улучшения.

4.1 Анализ функционирования системы менеджмента качества со стороны руководства проводится для обеспечения уверенности руководства университета в том, что принятая в университете Политика в области качества выполняется, цели, поставленные на соответствующих уровнях, достигаются, система менеджмента качества университета функционирует должным образом.

4.2 Все процессы СМК университета и сопутствующие виды деятельности анализируются руководством ВУЗа на заседаниях Совета по качеству университета в соответствии с планом его работы, а также по распоряжению ректора в случаях:

– неудовлетворительных результатов аттестаций;

– снижения спроса на предоставляемые образовательные услуги;

– ухудшения качества образовательного процесса и снижения уровня знаний подготавливаемых специалистов;

– наличия рекламаций на подготавливаемых специалистов;

– существенных изменений ОС РБ.

4.3 В ходе анализа со стороны руководства рассмотрению подлежат вопросы, касающиеся:

– эффективности корректирующих действий, предложенных во время прошлого анализа со стороны руководства;

– существенных несоответствий, выявленных во время внутренних аудитов, проводимых в период после прошлого анализа со стороны руководства;

– существенных несоответствий, указанных в отчетах о проверках СМК, проведенных потребителями продукции университета (абитуриентов, студентов, документов и т.п.) и другими заинтересованными сторонами в течение времени после прошлого анализа со стороны руководства;

– существенных несоответствий, выявленных во время инспекционных аудитов и проверок вышестоящими организациями в течение времени после прошлого анализа со стороны руководства;

– существенных несоответствий, отмеченных в протоколах заседаний Ученого совета университета, проведенных в период после прошлого анализа со стороны руководства;

– предложений по улучшению качества образовательного процесса, поступивших от любой заинтересованной стороны, в том числе и от внутренних потребителей университета;

– замечаний по качеству, представленных на анализ кем-либо из сотрудников;

– повышения квалификации персонала;

– применения статистических методов контроля как методов улучшения образовательного процесса;

– текущих данных по рекламациям и несоответствиям в целях выявления тенденций и определения необходимости в каких-либо действиях;

– информации, полученной от потребителей образовательных услуг, в том числе их удовлетворенности;

– результатов анализа потребностей в ресурсах;

– функционирования процессов;

– функционирования СМК и свидетельств ее постоянного улучшения;

– необходимости актуализации Политики в области качества и руководства по качеству в целом;

– изменений, которые могли бы повлиять на СМК.

4.4 Основными критериями для оценки функционирования СМК служат:

– стабильность качества образовательного процесса;

– увеличение числа успевающих и обучающихся студентов как следствие повышения качества процесса обучения;

– снижение количества и значимости несоответствий;

– повышение спроса на выпускников университета;

– увеличение объема финансирования НИР;

– увеличение количества зарегистрированных объектов интеллектуальной собственности и внедренных в производство научно-исследовательских разработок;

– повышение удовлетворенности потребителей.

4.5 Анализ эффективности функционирования СМК проводит ректор. Периодичность проведения анализа СМК – **не реже 1 раза в год**.

4.6 Процедура проведения анализа СМК со стороны руководства включает следующее:

– анализ функционирования СМК;

– выработку решений и разработку предложений по совершенствованию СМК;

– реализацию решений, принятых руководством университета, и оценку их эффективности.

5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

5.1 Планирование работ по анализу СМК УО «ГГАУ»

5.1.1 Для реализации целей университета в области качества в общий план развития включается пункт «Анализ СМК со стороны руководства».

5.1.2 При необходимости возможен внеплановый анализ СМК со стороны руководства университета (при сертификации, при выявлении значительных несоответствий и т. д.).

5.1.3 До начала работ по анализу СМК ректор университета издает приказ «О порядке и сроках проведения анализа СМК со стороны руководства за прошедший период», подготовку которого осуществляет методист по менеджменту качества.

5.1.4 В процессе подготовки этого приказа методист по менеджменту качества разрабатывает план проведения работ, включающий разделы: организация анализа СМК и сбор исходных данных; предварительный анализ СМК; анализ состояния СМК; оценка и выработка решений; разработка предложений по совершенствованию СМК; рассмотрение анализа функционирования СМК на заседаниях Совета университета.

5.1.5 План согласовывается ПРК и утверждается ректором университета в качестве приложения к вышеуказанному приказу.

5.1.6 Организация анализа СМК и сбор исходных данных предусматривает проведение проректорами университета, владельцами процессов и другими руководителями подразделений анализа видов деятельности по процессам и функциям СМК.

5.2 Формирование данных для анализа

5.2.1 Входные данные для анализа со стороны руководства

Анализ со стороны руководства должен планироваться и проводиться, принимая во внимание:

- статус действий, осуществляемых по итогам предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества;
- информацию о показателях и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции, относящиеся:

1 к удовлетворенности потребителей и обратной связи от соответствующих
заинтересованных сторон;

2 к степени достижения целей в области качества;
3 к показателям процессов и к соответствию продукции и услуг;
4 к несоответствиям и корректирующим действиям;
5 к результатам мониторинга и измерений;
6 к результатам аудитов;
7 к показателям деятельности внешних поставщиков;

- адекватность выделенных ресурсов;
- результативность действий, предпринятых в ответ на риски и возможности;
- возможности для улучшения.

Данные для анализа готовят представитель руководства по качеству, проректора, начальники отделов, деканы факультетов, заведующие кафедрами, внутренние аудиторы, все желающие сотрудники УО «ГГАУ».

Методист по менеджменту качества образования организуют сбор указанной информации, формируют пакет необходимых документов, предоставляет представителю руководства по качеству для предварительного анализа.

5.2.3 Результаты (выходы) анализа со стороны руководства

Результаты (выходы) анализа со стороны руководства должны включать решения и действия, относящиеся:

- к возможностям для улучшения;
- к всем необходимым изменениям системы менеджмента качества;
- к потребностям в ресурсах.

Информация по результатам проведенного анализа СМК используется при формировании плана по улучшению системы менеджмента качества. На основании анализа СМК формируются цели в области качества на следующий год.

5.3 Анализ СМК со стороны высшего руководства

По результатам анализа проректора университета, владельцы процессов и руководители подразделений составляют отчеты (приложение А), в которых должны быть указаны результаты мониторинга процессов и видов деятельности, выявленные ими несоответствия и проблемы, требующие решения, а также предложения по совершенствованию процессов и видов деятельности.

Отчеты направляются начальнику УМО, который рассматривает, анализирует, обобщает поступившие материалы и, при необходимости, запрашивает пояснения или дополнительные данные.

Предварительный анализ СМК осуществляет ПРК на основе поступивших от начальника УМО материалов. ПРК готовит проект отчета «Анализ системы

менеджмента качества учреждения образования УО «ГГАУ» за прошедший период.

Отчета по анализу СМК содержит следующие разделы:

Статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства

Изменения во внешних и внутренних факторах, относящихся к системе менеджмента качеством

Информация о результатах деятельности и результативность системы менеджмента качеством, включая тенденции

Удовлетворенность потребителя и обратная связь от соответствующих заинтересованных сторон

Степень достижения целей в области качества

Пригодность процессов и соответствие продукции и услуг

Несоответствия и корректирующие действия

Результаты мониторинга и измерений

Результаты аудитов

Пригодность внешних поставщиков

Адекватность выделенных ресурсов

Результативность действий, предпринятых по рассмотрению рисков и возможностей

Возможности для улучшенияНачальник УМО готовит необходимое количество копий проекта отчета для рассылки ректору университета и членам Совета по качеству университета. Проект отчета «Анализ системы менеджмента качества УО «ГГАУ» предоставляется ректору университета для анализа состояния СМК и членам Совета по качеству университета для ознакомления.

Методика оценки результативности СМК

Результативность СМК образовательной организации есть функция трех составляющих: качества системы, обеспечивающей эти результаты, оценивается с помощью уровня зрелости – $К_{смк}$, качества выполнения аккредитационных показателей – $К_{АП}$; и качества результата образовательного процесса – Кро, который оценивается по пяти критериям – знания, умения и навыки студентов; трудоустройство выпускников; удовлетворенность работодателей; удовлетворенность студентов и удовлетворенность персонала.

Определение результативности СМК образовательной организации на основе оценки соответствия ее достигнутых показателей запланированным предложено рассчитывать с помощью коэффициента результативности ($К_Р$).

Кр = [0,25 х $К_{СМК}$ + 0,25 х $К_{АП}$] + [0,3 х $К_{ЗУН}$ + 0,05 х $К_{ТР}$ + 0,05 х $К_{УДР}$ + 0,05 х $К_{УДС}$ + 0,05 х $К_{УДП}$],

где К $_{ЗУН}$ - оценка знания, умения и навыки студентов; $К_{ТР}$ – трудоустройство выпускников; Кудр – коэффициент удовлетворенности работодателей качеством выпускников, баллы; Кудс – коэффициент удовлетворенности студентов, баллы; Кудп – коэффициент удовлетворенности персонала, баллы.

Используя известное соотношение между возможностями и результатами, принятое в большинстве моделей самооценки (например, Европейская премия в области качества), нами было выбрано соотношение «50 : 50». Коэффициенты весомости были установлены с учетом важности вклада каждой из составляющей в общий коэффициент результативности.

$К_{ЗУН}$ = Q% / 100%

где Q% - процент оценок «7, 8, 9, 10» от общего количества оценок в год;

$К_{ТР}$ = Тр% / 100%

где Тр% - процент трудоустройства выпускников;

Кудр = УДР% / 100%

где УДР% - удовлетворенность работодателей выпускниками;

Кудс = УДС% / 100%

где УДС% - удовлетворенность студентов;

Кудп = УДП% / 100%

УДП% - удовлетворенность персонала.

Таблица 2 – Шкала оценки результативности СМК по коэффициенту результативности

Баллы	Оценка	Характеристика оценки
0,86-1	отлично	Деятельность ведется максимально эффективно, достигнуты максимальные результаты по всем направлениям деятельности.
0,76-0,85	хорошо	Деятельность ведется результативно и эффективно, постоянно совершенствуется качественные показатели.
0,56-0,75	приемлемо (удовлетворительно)	Деятельность ведется постоянно и систематически. Процесс обеспечивает выполнение нормативных требований, но отдельные критериальные показатели требуют доработки. Необходимо акцентировать внимание на оптими-

		зации бизнес-процесса и улучшения качества на каждом его этапе.
0,36-0,55	предел	Деятельность ведется частично, в зависимости от ситуации. Процесс функционирует со срывом и не позволяет обеспечивать выполнения поставленных задач и целей. Систематический подход ориентирован на исправление ошибок.
0-0,35	неприемлемо	Деятельность ведется не постоянно, от случая к случаю. Процесс не решает поставленных задач по обеспечению качества, требуются полный пересмотр его функционирования.

5.4 Выступление с данными анализа на Совете по качеству

На соответствующем заседании Совета по качеству с докладом по проекту отчета «Анализ системы менеджмента качества УО «ГГАУ» выступает ПРК и предлагает рассмотреть и утвердить проект документа по анализу СМК. В процессе заседания выступают участники совещания и озвучивают свои точки зрения и предложения по существу вопроса. По достижении консенсуса по обсуждаемым вопросам Проректор по учебной работе университета подводит итоги анализа СМК со стороны руководства и формулирует решения и выводы. После внесения изменений в проект отчета «Анализ системы менеджмента качества УО «ГГАУ» передается на утверждение ректору.

5.5 Выработка решений и разработка предложений по совершенствованию СМК

Результаты анализа эффективности функционирования системы менеджмента качества со стороны руководства университета включают действия, связанные с:

– разработкой новых редакций Политики университета;

– корректировкой целей в области качества университета;

– разработкой планов университета, включая планы по совершенствованию СМК, обеспечению ресурсами и улучшению качества образовательных услуг, научно-технической продукции и процессов.

Результаты анализа функционирования системы менеджмента и принятые решения оформляются приказом по университету. Подготовка приказа и контроль исполнения приказа возлагается на начальника УМО.

Руководствуясь утвержденным протоколом заседания Совета по качеству университета и приказом ректора о результатах анализа и оценки эффективности и результативности функционирования СМК университета, владельцами процессов и руководителями подразделений разрабатываются планы мероприятий по совершенствованию деятельности в рамках СМК . Разработанные планы мероприятий должны быть представлены ПРК не позднее, чем через месяц после проведения заседания Совета по качеству университета.

5.6 Реализация решений, принятых руководством университета, и оценка их эффективности

Сроки и факт выполнения решений, принятых на заседании Совета по качеству университета по анализу СМК со стороны руководства, контролируются ПРК в установленном порядке. Решение о переносе срока исполнения мероприятия или снятии его с контроля принимает ректор на основании докладной записки руководителя подразделения, поданной до истечения срока исполнения и согласованной с ПРК.

Оценка эффективности изменений, внесенных по результатам анализа и оценки СМК со стороны руководства, осуществляется в ходе проведения внутренних аудитов, в процессе которых проверяется выполнение запланированных мероприятий. Для этого начальник УМО при составлении планов проведения внутренних аудитов в обязательном порядке должен внести в них задания по проверке подразделений, ответственных за выполнение мероприятий, сроки выполнения которых истекли.

5.7 Схема описания процедуры

Входные данные	Операции процесса	Выходные данные	Примечания и ссылки
	Начало.		
	1. Планирование работ по анализу СМК ВУЗа. Ректор, ПРК, начальник УМО	Приказ о начале работ по анализу СМК	
Результаты аудитов, обратная связь от потребителя, функционирование процессов, предупреждающие и корректирующие действия, результаты комплексной проверки и самооценки вуза; форма служебной записки; отчет о рейтинговой оценки деятельности ППС за прошедший период и т. д.	**2.Формирование данных для анализа** Нач. УМО, руководители и владельцы процессов, руководители СП	Установление параметров улучшения процессов, потребность в ресурсах	
Пакет данных	**3. Анализ СМК со стороны высшего руководства.** Ректор, проректора, УМО	Отчет о работе СМК в ВУЗе	

Входные данные	Операции процесса	Выходные данные	Примечания и ссылки
Отчет о работе СМК в ВУЗе	**4. Выступление с данными анализа на Совете по качеству** ПРК, начальник УМО ↓ **5. Выработка решений и разработка предложений по совершенствованию СМК университета** ↓ **6. Реализация решений, принятых руководством университета, и оценка их эффективности** ↓ **Конец.**	Протокол Совета по качеству	

6 МАТРИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ПОЛНОМОЧИЙ

Должностное лицо / Вид деятельности	Ректор	ПРК	Нач. УМО	Проректора	Владельцы процессов и руководители подразделений
1	2	3	4	5	6
Подготовка проекта приказа и плана проведения работ по анализу системы менеджмента качества плана		О	И	И	И
Издание приказа «О порядке и сроках проведения анализа СМК со стороны руководства за прошедший период»	Р	О	И		
Сбор информации от проректоров и владельцев процессов и руководителей подразделений университета		О	И	И	И
Предварительный анализ СМК и подготовка проекта отчета «Анализ системы менеджмента качества УО «ГГАУ»		О	И	И	И
Предоставление проекта отчета о функционировании СМК ректору университета и членам Совета по качеству		И			
Проведение анализа СМК на заседании Совета по качеству университета	Р	О	И	И	И
Ведение протоколов заседаний Совета по качеству и оформление документов по заседанию в части рассмотрения вопросов по анализу функционирования СМК университета			И		
Подготовка и утверждение итоговых документов по результатам анализа СМК	Р	О	И		

Разработка и утверждение планов мероприятий по совершенствованию деятельности в рамках СМК, корректирующих и предупреждающих действий	Р	О	И	И	И
Выполнение запланированных мероприятий, корректирующих и предупреждающих действий		О	И	И	И
Оценка результативности и эффективности выполнения запланированных мероприятий, корректирующих и предупреждающих действий		О	И	И	И

7 ЗАПИСИ

№ п/п	Наименование записи	Место хранения (лицо, ответственное за хранение)	Форма	Должностное лицо, которому передается запись	Срок хранения
1	2	3	4	5	6
1	План заседаний Совета по качеству УО «ГГАУ»	Секретарь Совета по качеству		Нач. УМО	5 лет
2	План развития УО «ГГАУ»	Проректор по учебной работе		Проректоры, руководители подразделений (владельцы процессов), ПРК, УМО	10 лет
3	Приказ ректора УО «ГГАУ» «О порядке и сроках проведения анализа СМК со стороны руководства за прошедший период»	УМО	В соответствии с правилами делопроизводства	ПРК, нач. УМО, проректоры, руководители подразделений (владельцы процессов)	5 лет
4	План подготовительных работ по анализу СМК	Нач. УМО	Приложение А	ПРК, нач. УМО, проректоры, руководители подразделений (владельцы процессов)	5 лет
5	Отчет по анализу и оценке процесса (деятельности)	Проректоры, руководители подразделений (владельцы процессов), нач. УМО	Приложение Б	Нач. УМО	5 лет
6	Отчет «Анализ системы менеджмента качества УО «ГГАУ»	Нач. УМО	Произвольная	ПРК, нач. УМО, проректоры, руководители подразделений (владельцы процессов)	5 лет

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Форма отчета по анализу и оценке процесса (деятельности)

ОТЧЕТ ПО АНАЛИЗУ И ОЦЕНКЕ ПРИГОДНОСТИ ПРОЦЕССА

Процесс _____

Подразделение_____

Дата _____

1. Результаты мониторинга:
– входных данных_____

– выходных данных_____

– показателей процесса и критерии достижения целей:

№п.п.	Критерии	Плановый показатель	Фактический показатель	Степень достижения

2. Пригодность процесса, рассчитывается по следующей методике:
Степень достижения = Фактический показатель/ Плановый показатель
Пригодность процесса = ΣСтепеней достижения/количество степеней
Шкала оценки пригодности: - 0,8-1 – процесс пригоден; - ниже 0,8 – процесс не пригоден;

3. Результаты внутренних и внешних аудитов:_____
_____

4. Результаты удовлетворенности потребителей:_____
_____

5. Корректирующие и предупреждающие действия:_____
_____

6.Предложения по улучшению (совершенствованию) процесса или деятельности:_____
_____

7. Анализ достаточности ресурсов: _____
_____

_____ Дата _____ Подпись _____ Должность

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изменения	Дата внесения изменения, дополнения и проведения ревизии	Номера листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О., подпись
1	2	3	4	5	6