



www.kaznmu.kz

Деятельность отдела СМК по обеспечению функционирования СМК и анализ итогов внутренних аудитов за 2015 г.

Презентация отчета
Сеитовой Мары Утегеновны,
к.ф.н.,
начальника О СМК

Мониторинг функционирования СМК

СЕРТИФИКАЦИЯ

2005 г. – разработана и внедрена система менеджмента качества.

2011 г. система сертифицирована сертификационным органом «SGS».

2014 г. – осуществлена ресертификация системы (СМК).

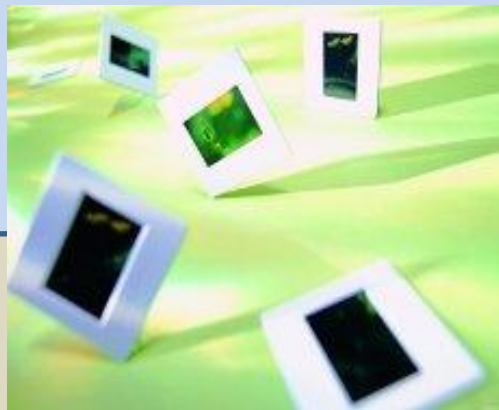
Май 2015 г. – надзорный аудит 1-го года: по итогам аудита СМК КазНМУ оценена как отвечающая требованиям МС ISO 9001:2008 с подтверждением сертификата международного образца компании «SGS», Швейцария, UKAS management systems (сертификат HU11|5879 действителен с 20 июня 2014 г. по 19 июня 2017 г.)

КазНМУ продемонстрировал способность системы достигать согласованные требования к услугам в рамках области применения системы, Политики организации и ее целей.



Результаты внутренних аудитов

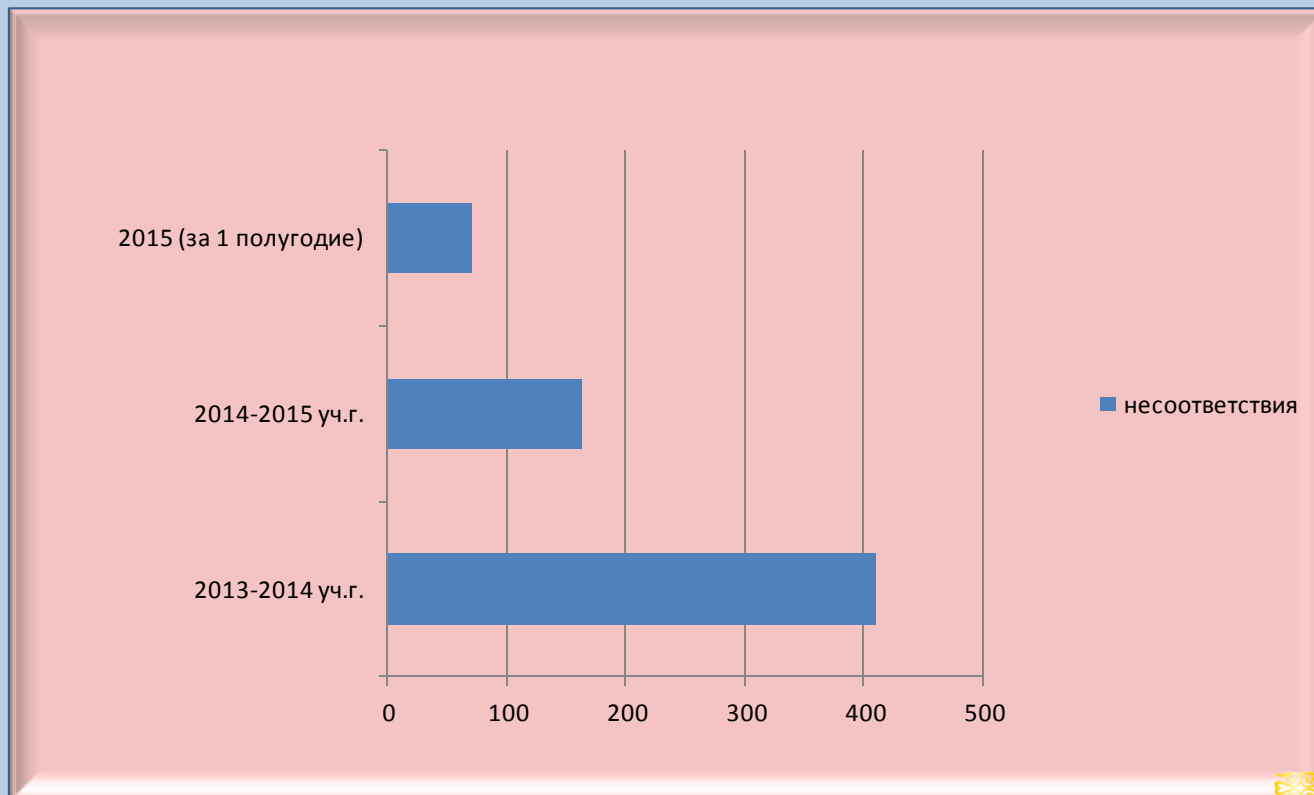
- В 2015 году в КазНМУ проведены внутренние аудиты в 129 структурных подразделениях университета.
- Всего по университету выявлено 88 несоответствий, из них 10 на стадии устранения на текущий момент, остальные устранены.



Внутренние аудиты

Анализ выполнения требований стандартов ИСО 9001 по итогам внутренних аудитов с 2013 по 2015 г.г.

Диаграмма. Динамика уменьшения количества несоответствий за три года



ОБУЧЕНИЕ И ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ

❖ Для внедрения и поддержания функционирования СМК в университете обучены на специализированных сертификационных курсах 27 внутренних аудиторов (корпоративный курс : «Менеджер/ Внутренний аудитор системы менеджмента качества по ISO 9001:2015» (Cert — Academy, Словения).

❖ За отчетный период отделом СМК организовано и проведено обучение на внутренних и внешних курсах в области менеджмента около 200 чел. представителей высшего и среднего управленческого аппарата КазНМУ, сотрудников университета и заведующих/преподавателей кафедр, включая высшее руководство университетской клиники “Аксай”.



РАЗРАБОТКА И АКТУАЛИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТАЦИИ СМК

- **В 2015 г. пересмотрена Политика в области качества на 2015-2018 г.г.** с учетом стратегических направлений развития университета и доведена до сведения персонала.
 - **Разработано и внедрено в 2015 г. :**
 - Более 10 внутренних нормативных документов, отражающих требования к системе менеджмента Качества.
- Внедрение процессного подхода:**
- Составлены Реестры основных процессов деятельности университета.
 - Блок-схемы по учебному процессу интернатуры и резидентуры с определением нормативной документации и записями на входах и выходах каждого подпроцесса.
 - Модели действующих СМК по образовательному процессу (Бакалавриат и ИПО).
Индикаторы (ключевые показатели) по процессам обучения в интернатуре и резидентуре.

Итоги внутренних аудитов в 2015 г.:

Распределение количества несоответствий на одно структурное подразделение

Разделы МС ИСО 9001: 2008	Образовательный процесс (управление, планирование, координация и контроль)	Образовательный процесс (Бакалавриат)	Образовательный процесс (Интернатура и резидентура)	Образовательный процесс (Магистратура и PhD докторантура)	Процесс повышения квалификации ППС и медработников	Лечебно-диагностический процесс	Научно-исследовательский процесс	Документообеспечение	Информационное обеспечение	Суммарное число несоответствий
Количество несоответствий (Н/С)	18	40	4	2	6	5	8	3	2	88
Количество структурных подразделений (СП)	19	55	8	4	10	5	12	4	3	120
Коэффициент (К) распределения	0,94	0,72	0,5	0,5	0,6	1	0,66	0,75	0,66	0,73

Коэффициент распределения несоответствий

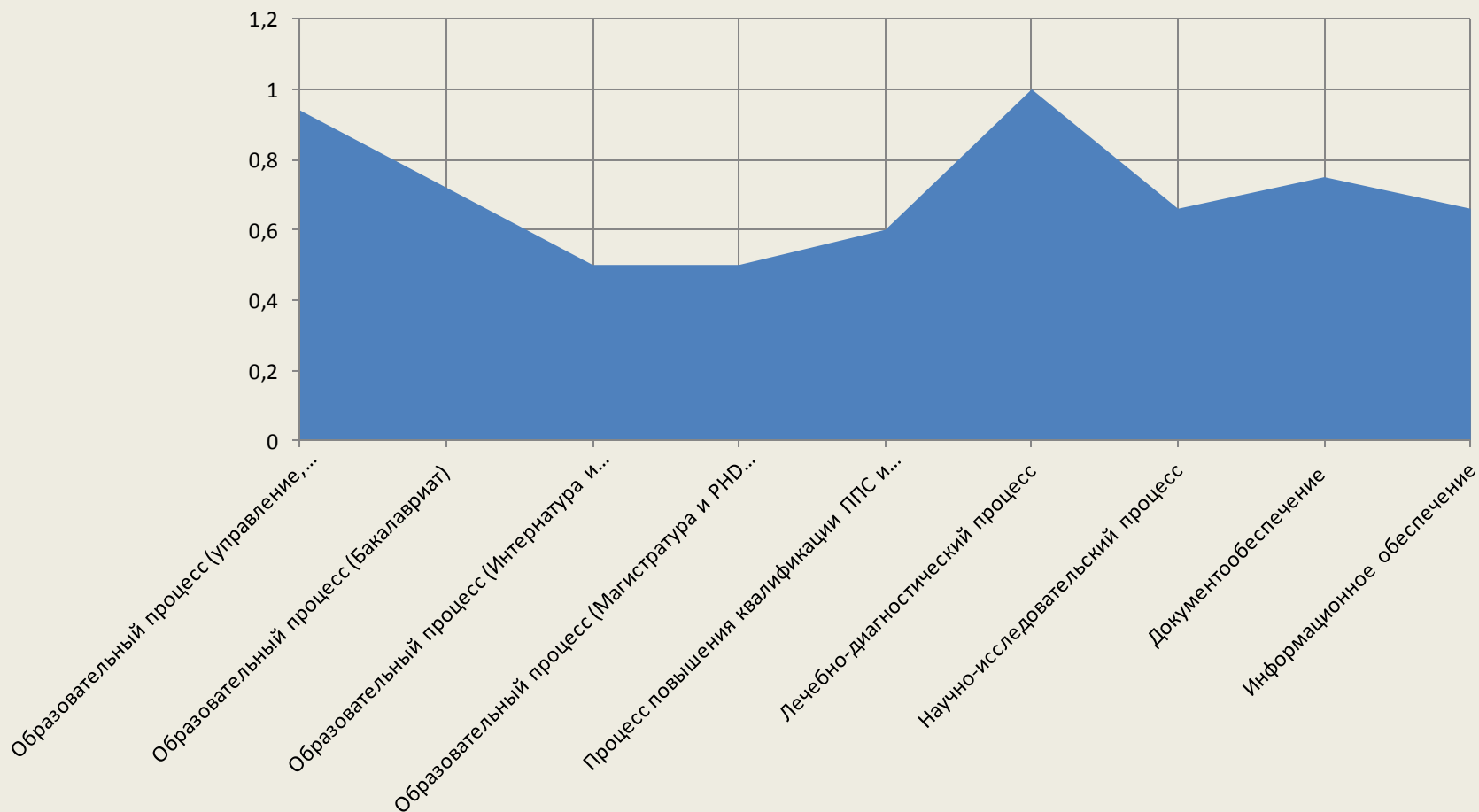
Коэффициент распределения (К) это соотношение количества выявленных несоответствий (Н/С) к количеству проверенных структурных подразделений, кафедр/модулей (С/П).

$$K = \frac{\text{Количество Н/С}}{\text{Количество проверенных С/П}}$$

Нормируемый коэффициент (верхний показатель) = 0

Предельный коэффициент (нижний показатель) = 1

Диаграмма 1. Сравнительный анализ количества несоответствий по процессам по коэффициенту распределения несоответствий



Основные наблюдения по функционированию СМК университета по итогам внутренних аудитов:

Положительные стороны:

1. КазНМУ сертифицировал все виды деятельности в соответствии с Международным стандартом ИСО 9001:2008 и СМК университета была признана лучшей среди университетских СМК всего Каспийского региона и лучшей среди организаций Казахстана, сертифицированных SGS Group по стандарту ISO-9001.
2. Разработана основная внутренняя документация, регламентирующая требования к СМК.
3. Сформирован сильный корпус внутренних аудиторов.

2. Обучен основам современного образовательного менеджмента административно-управленческий персонал высшего и среднего звена.
3. Определены вертикальные (функциональные традиционные) и горизонтальные (между процессами) принципы управления.
4. Установлены стратегические направления развития вуза, политика и цели в области качества.
5. Внедрены принципы стратегического планирования деятельности.
6. Осуществляется сбор данных по процессам.
7. Проводится мониторинг качества образования и удовлетворенности.
8. Используются инструменты статистического сбора и анализа данных..

Слабые стороны:

1. Отсутствует систематизация процедур сбора данных и анализа;
2. Существующие функции управления (структурно-функциональный подход, матричное управление, процессный подход) эффективностью деятельности по основным процессам не систематизированы и не сбалансированы между собой, особенно в процессах управления кафедрой, как на уровне административно-организационного управления со стороны АУП, так и на уровне самой кафедры.
3. Не четко разграничены функции (или дублируются) управления кафедрой между Институтами, учебными департаментами и деканатами.
4. Управления кафедрами со стороны других структурных подразделений
5. СМК университетских клиник функционируют не в полном объеме (не определена Модель СМК медицинских услуг).
6. Некоторые структурные подразделения функционируют не в полном объеме (Деканат педиатрии).

- Существует разделение между реальным управлением вузом и системой менеджмента качества;
- Не идентифицированы и не в полном объеме находятся в управляемых условиях риски, связанные с качеством и удовлетворенностью потребителей в соответствии с методологией риск-менеджмента;
- Мало взаимосвязаны между собой стратегический менеджмент и система менеджмента качества и задачи этих направлений с трудом воспринимаются на уровне ППС и среднего персонала и не переведены в задачи их уровня;

- **Возможности**
- Переход на новую версию МС ИСО 9001 (2015 года);
- Развитие процессного подхода в обеспечении СМК всех видов деятельности КазНМУ;

- Угрозы

Снижение степени приверженности руководства и персонала принципам и требованиям СМК и интеграции СМК в действующую систему управления.

• **Рекомендации (Перспективы по улучшению)**

- Оптимизация модели системы менеджмента качества и переход на новую версию МС ИСО 9001 (2015 года).
- Разработка Модели СМК для всех основных процессов вуза;
- Разработка Концепции управления рисками в образовательной деятельности;
- Пересмотр показателей процессов с точки зрения рассмотрения их как индикаторов, указывающих на функционирование процессов, их тенденции к улучшению, стабильности или отклонениям;
- Содействие владельцам процессов определения показателей по каждому конкретному процессу и размещение в АИС;
- Содействие детализации основного образовательного процесса до подпроцессов на уровне кафедр с четким перечнем входных и выходных данных, связывающих процессы между собой;
- Проведение анализа функционирования процессов (интерпретация показателей, тенденций).

Благодарим за внимание !