

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Саратовский государственный медицинский
университет имени В. И. Разумовского»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

ПРИНЯТО

Советом по качеству ФГБОУ ВО
Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского
Минздрава России
Протокол от 15.10.2021 № 2

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ
им. В.И. Разумовского Минздрава России
А.В. Еремин
« 30 » Октябрь 2021 г.



РАБОЧАЯ ИНСТРУКЦИЯ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ

СО 2.002.02-02.2021



Предисловие

1. Разработана: Отделом контроля качества образования, лицензирования и аккредитации
Департамента организации образовательной деятельности
- Директор Департамента организации образовательной деятельности Н.А. Клоктунова
2. Исполнители: Начальник отдела контроля качества образования,
лицензирования и аккредитации Департамента
организации образовательной деятельности
3. Утверждена приказом ректора от 30.12.2021г. № 1080-0
4. Введена взамен: СО 2.003.02-02.2016 Описание процессов, утвержденной приказом ректора
СГМУ № 690-О от 13.10.2016
5. Дата введения: 30.12.2021г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	5
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	6
4. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА.....	8
4. АЛГОРИТМ ОПИСАНИЯ ПРОЦЕССОВ В СГМУ.....	10
5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	12
Приложение 1. Взаимодействие процессов в СГМУ.....	14
Приложение 2. Форма табличной карты процесса.....	15
Лист согласования.....	16
Лист регистрации изменений.....	17
Лист ознакомления.....	18

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая рабочая инструкция (далее – инструкция) описывает процессы в системе менеджмента качества (далее – СМК) в ФГБОУ ВО Саратовском ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России (далее – СГМУ).

1.2. Настоящая инструкция устанавливает основные правила описания процессов СМК в СГМУ.

1.3. Настоящая инструкция разработана с целью установления порядка работ по описанию процессов в СГМУ. Положения носят рекомендательный характер и могут быть изменены в соответствии с требованиями детализации каждого конкретного процесса.

1.4. Данная инструкция предназначена для использования Отделом контроля качества образования, лицензирования и аккредитации (далее – ОККОЛиА) Департамента организации образовательной деятельности (далее – ДООД) СГМУ.

1.4. Настоящая инструкция входит в состав документов СМК СГМУ.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Инструкция содержит ссылки на следующие нормативные документы:

1. ГОСТ Р ИСО 9000–2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
3. Р 50.1.028–2001 «Информационные технологии поддержки жизненного цикла продукции. Методология функционального моделирования».
4. СО 1.001.02-02.2021 «Управление документацией».
5. СО 2.001.02-02.2021 «Инструкция по делопроизводству».
6. СО 0.001.02-02.2021 «Руководство по качеству».
7. СО 2.003.02-02.2021 «Управление рисками системы менеджмента качества».
8. СО 1.004.02-02.2021 «Управление несоответствиями. Корректирующие действия».

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Документ – информация и носитель, на котором эта информация представлена.

Примечания:

1. Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим, компьютерным диском, фотографией или образцом или их комбинацией.

2. Комплект документов, например спецификаций и записей, часто называется "документацией".

3. Некоторые требования (например, требование к разборчивости текста) относятся ко всем видам документов, однако могут быть разные требования к спецификациям (например, требование к управлению редакциями) и записям (например, требование к восстановлению доступности).

Модель – графическое, табличное, текстовое, символьное описание процесса, либо их взаимосвязанная совокупность.

Организационная структура – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

Показатели процесса – количественные и/или качественные параметры, характеризующие процесс и его результаты.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

Примечания:

1. В зависимости от контекста «намеченный результат» называется выходом, продукцией или услугой.

2. Входами для процесса обычно являются выходы других процессов, а выходы процессов обычно являются входами для других процессов.

3. Два или более взаимосвязанных и взаимодействующих процессов совместно могут также рассматриваться как процесс.

4. Процессы в организации, как правило, планируются и осуществляются в управляемых условиях с целью добавления ценности.

5. Процесс, в котором подтверждение соответствия конечного выхода затруднено или экономически нецелесообразно, часто называют «специальным процессом».

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Ресурсы процесса – информация, финансы, материалы, персонал, оборудование, среда, ПО, необходимые для выполнения процесса.

Риск – влияние неопределенности.

Сеть процессов организации – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов, включающая все функции, выполняемые подразделениями организации.

В данной инструкции приняты следующие обозначения и сокращения:

ВО – высшее образование;

ГОСТ – государственный стандарт;

ИК – информационная карта процесса;

ООП – основная образовательная программа;

ПП – процессный подход;

СГМУ – ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России;

СМК – система менеджмента качества;

СО – стандарт организации;

СП – структурное подразделение;

ТК – табличная карта процесса;

ОККОЛиА – отдел контроля качества образования, лицензирования и аккредитации.

4. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

3.1. Согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 9001–2015, п. 4.4.1, для поддержания и постоянного улучшения СМК, должны быть определены процессы, их применение и взаимодействие.

3.2. Применение процессного подхода позволяет:

- а) понимать и постоянно выполнять требования;
- б) рассматривать процессы с точки зрения добавления ими ценности;
- в) достигать результативного функционирования процессов;
- г) улучшать процессы на основе оценивания данных и информации.

3.3. Перед непосредственным описанием процессов следует:

- выделить процессы в организации и определить взаимосвязь между ними;
- определить и ранжировать цели ведения проекта на нужном уровне детализации (желательно, в соответствии с существующими проблемами в организации, заранее диагностированными специалистами);
- разработать методику ведения проекта, в том числе методику описания процессов (может использоваться алгоритм, предложенный в данной рабочей инструкции);
- подготовить требуемое программное и аппаратное обеспечение;
- сформировать и обучить рабочую группу, ответственную за ведение проекта;
- информировать персонал о целях проекта;
- детально спланировать работу.

3.4. Инструментом представления информации в выбранном алгоритме служит ИК. Данный документ может содержать следующие разделы:

- титульный лист;
- содержание;
- область применения;
- нормативные ссылки;
- термины и определения;
- обозначения и сокращения;
- риски и возможности процесса;
- матрица ответственности;
- матрица распределения ответственности и полномочий;
- табличная карта процесса;
- графическая карта процесса.

Основные моменты оформления документа содержатся в СО 1.001.02-02.2021 «Управление документацией» и СО 2.001.02-02.2021 «Инструкция по делопроизводству».

3.5. Согласно СО 0.001.02-02.2021 «Руководство по качеству» в СГМУ выделен следующий набор процессов:

Образовательная деятельность:

- 1) Довузовская подготовка и профориентационная работа;
- 2) Организация приема студентов;
- 3) Реализация основных образовательных программ высшего образования (бакалавриат, специалитет);
- 4) Проектирование и разработка образовательных программ ординатуры;
- 5) Реализация основных образовательных программ ординатуры;
- 6) Проектирование и реализация программ дополнительного профессионального образования.

Научно-исследовательская деятельность:

- 1) Научные исследования и разработки;
- 2) Подготовка научно-педагогических кадров в аспирантуре.

Воспитательная деятельность:

- 1) Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися.

Все выделенные процессы постоянно актуализируются. Список процессов подвергается постоянной ревизии на предмет внесенных изменений в общую деятельность университета. Общая схема последовательности и взаимодействия данных процессов представлена на рисунке в Приложении 1.

4. АЛГОРИТМ ОПИСАНИЯ ПРОЦЕССОВ В СГМУ

Представленный ниже алгоритм является общим и может быть изменен сообразно текущим потребностям проекта. Ответственность за внедрение и функционирование процессного подхода в организации лежит на высшем руководстве.

4.1. Выделенный набор процессов организации проверяется на актуальность, при необходимости в список вносятся коррективы.

4.2. Высшее руководство ставит цели проекта. Цели необходимо детализировать и выбрать показатели, которые бы характеризовали достижение каждой из них.

4.3. Определяется степень детализации (уровня декомпозиции) описания каждого из процессов на основании:

- целей и потребностей организации (решение руководства);
- вида процесса.

Выбирается подходящая методология описания процесса и форма его представления: текстовая, табличная, символьная, блок-схема, графическая или любое их сочетание.

Примечание – В данной рабочей инструкции рассматривается методология описания процесса с помощью ТК и дальнейшего построения графической модели в нотации IDEF0.

4.4. Исходя из анализа организационной структуры (см. СО 0.001.02-02.2021 «Руководство по качеству»), штатного расписания, положений о структурных подразделениях и прочих документов распределяются обязанности, ответственность и полномочия. На основании полученных данных формируется матрица распределения ответственности и полномочий.

4.5. Далее осуществляется сбор и анализ информации об описываемом процессе на основании следующих источников:

- документы, описывающие/регламентирующие процесс;
- риски и возможности для данного процесса (регламентируется СО 2.003.02-02.2021 «Управление рисками системы менеджмента качества»);
- данные, полученные в ходе интервьюирования сотрудников СП, ответственных за выполнение процесса.

4.6. Полученная в ходе сбора и анализа информация вносится в соответствующие подразделы ТК (Приложение 2):

- назначение процесса;
- руководитель процесса;
- требуемые входы процесса и внешние поставщики;

- ожидаемые выходы процесса и их потребители;
- подпроцессы или виды деятельности;
- оценка результативности процесса.

При описании подпроцессов или видов деятельности необходимо указать входы/выходы каждого конкретного подпроцесса, а также регламентирующую его проведение документацию и требуемые ресурсы.

Обязательным этапом описания процессов является определение способа оценки его результативности, для которого определяются и применяются критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности).

В ТК процесса вносятся следующие сведения:

- цели процесса,
- показатели для определения выполнения цели процесса,
- измеряемые значения показателей целей процесса,
- единицы измерения,
- способ измерения,
- а также допустимое значение показателя, согласно которому определяется, насколько управляемым является процесс.

4.7. Данные, собранные с помощью ТК, служат основой для построения графической модели процесса в нотации IDEF0. Правила построения изложены в рекомендациях по стандартизации Р 50.1.028–2001 «Информационные технологии поддержки жизненного цикла продукции. Методология функционального моделирования».

4.8. ИК согласовывается с СП, ответственными за выполнение данного процесса. На основании замечаний в документы вносятся коррективы, после чего проводится процедура повторного согласования.

Примечания:

1. На данном этапе выявляются недостатки процесса и выбираются способы их устранения.
2. Данный этап служит также для выявления несоответствий в документации, регламентирующей процесс. Все несоответствия должны быть устранены.

4.9. ИК утверждается высшим руководством. При необходимости она размещается на сайте СГМУ.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Высшее руководство СГМУ определяет, создает и поддерживает инфраструктуру, необходимую для функционирования процессов с целью достижения соответствия продукции и услуг. Под инфраструктурой понимается:

- здания и связанные с ними инженерные сети и системы;
- оборудование, включая технические и программные средства;
- транспортные ресурсы;
- информационные и коммуникационные технологии.

Ответственные за процесс должны обеспечить доступность прочих ресурсов для его выполнения (например, человеческие ресурсы, знания и пр.).

5.2. В СГМУ поддерживается среда для функционирования процессов и достижения соответствия требованиям к продукции и услугам (см. п. 7.1.3. СО 0.001.02-02.2021 «Руководство по качеству»).

Цель процесса управления производственной средой – обеспечение безопасного проведения образовательного процесса, научно-исследовательских, хозяйственных работ, обеспечение безопасных условий труда и благоприятной окружающей рабочей обстановки.

Процессы управления производственной средой в СГМУ включают:

- управление системой безопасности труда и жизнедеятельности;
- обеспечение безопасных условий труда;
- управление санитарно-бытовыми условиями;
- надзор и контроль за безопасностью труда, соблюдением законодательства по охране труда и гражданской обороне.

Для обеспечения необходимых условий производственной среды осуществляется периодический контроль соответствия нормативам и санитарным правилам путем периодической аттестации рабочих мест.

Под средой понимается сочетание следующих факторов:

- социальные (отсутствие дискриминации, бесконфликтность и пр.);
- психологические (снижение уровня стресса, эмоциональная защита и пр.);
- физические (поддержание требуемой температуры, влажности, освещения и пр.) – проверяется государством, а результаты документируются в санитарно-эпидемиологическом заключении.

5.3. Ответственные за процесс постоянно анализируют его и, при необходимости, для

обеспечения достижения намеченных результатов могут вносить требуемые изменения (которые должны быть в обязательном порядке задокументированы).

5.4. СГМУ в ежегодном отчете о результативности СМК университета анализирует результаты функционирования процессов (с помощью выделенных показателей) и принимает соответствующие управленческие решения. При этом в необходимом объеме:

а) разрабатывается, актуализируется и применяется документированная информация для обеспечения функционирования процессов;

б) регистрируется и сохраняется документированная информация для обеспечения уверенности в том, что процессы осуществляются в соответствии с планом (п. 4.4.2. СО 0.001.02-02.2021 «Руководство по качеству»).

Выход измеряемого значения показателя за рамки допустимого значения показателя свидетельствует о несоответствии в выполнении процесса. Действия в отношении данного несоответствия регламентируются СО 1.004.02-02.2021 «Управление несоответствиями. Корректирующие действия».

5.5. Анализ процессов и параметров их результативности является базой для определения рисков в СГМУ (согласно СО 2.003.02-02.2021 «Управление рисками системы менеджмента качества»).

5.6. Процессы и СМК должны на постоянной основе улучшаться. Мероприятия по улучшению процессов могут содержаться в целях по качеству как отдельных структурных подразделений, так и всего университета в целом.

Приложение 1

Взаимодействие процессов в СГМУ

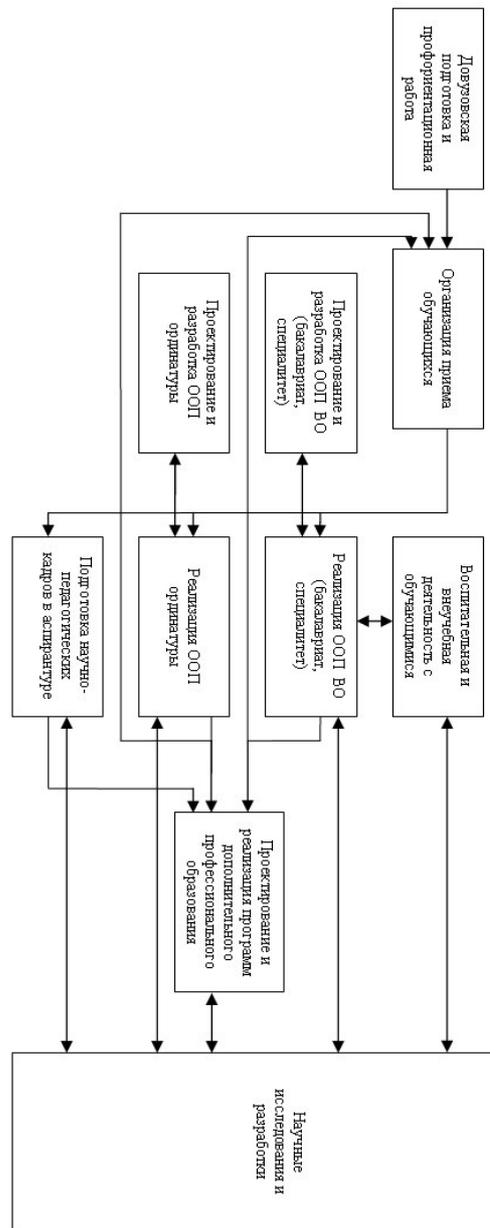


Рисунок – Связи между процессами в СГМУ

Приложение 2

Форма табличной карты процесса

Общие сведения					
<i>Назначение процесса:</i>					
<i>Руководитель процесса:</i>					
Входы процесса и внешние поставщики					
<i>Вход процесса</i>	<i>Поставщик процесса</i>		<i>Требования к входам</i>		
Вход 1	Поставщик 1		Документ 1		
...		
Вход N	Поставщик M		Документ K		
Выходы процесса и их потребители					
<i>Выход процесса</i>	<i>Потребитель результатов процесса</i>		<i>Требования к выходам</i>		
Выход 1	Потребитель 1		Документ 1		
...		
Выход N	Потребитель M		Документ K		
Подпроцессы/виды деятельности					
<i>Подпроцесс/вид деятельности</i>	<i>Входы</i>	<i>Выходы</i>	<i>Требуемые ресурсы</i>	<i>Регламентирующая документация</i>	
Подпроцесс 1					
Подпроцесс 1.1					
Подпроцесс 1.2					
Подпроцесс 1.2.1					
Подпроцесс 2					
...					
Подпроцесс N					
Оценка результативности процесса					
<i>Цели процесса</i>	<i>Показатели целей процесса</i>	<i>Изменяемые значения показателей целей процесса</i>	<i>Единица измерения</i>	<i>Способ измерения</i>	<i>Допустимое значение</i>
Цель 1	Показатель 1	Значение 1			
		...			
		Значение K			
Цель 2	Показатель 2				
	Показатель 3				
...					
Цель N	Показатель M				



Лист согласования

Должность	ФИО	Дата	Подпись
Проректор по учебной работе – директор института подготовки кадров высшей квалификации и дополнительного профессионального образования, Уполномоченный по качеству СГМУ	Бугаева Ирина Олеговна	15.10.2021	
Проректор по научной работе	Федонников Александр Сергеевич	15.10.2021	
Начальник Управления по общественным связям и делам молодежи	Живайкина Александра Александровна	15.10.2021	
Директор Департамента организации образовательной деятельности	Клоктунова Наталья Анатольевна	15.10.2021	

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Дата и номер извещения об изменении	Лист документа	Раздел, подраздел или пункт документа	Дата	Фамилия и инициалы регистрирующего изменение	Подпись
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						

