

ОРГАНИЗАЦИЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ

Канд. техн. наук, академик РАПК Зорин Ю.В., Ярыгин В.Т.

Зависимость результативности экономических преобразований от решения проблем качества отечественной продукции, а также изменение роли поставщиков и государственной власти, определили развитие новых направлений деятельности, связанных с сертификацией продукции (услуг), систем качества и персонала. Органы по сертификации (ОС), одним из основных условий аккредитации которых является наличие действующей внутренней системы качества, должны разработать и реализовать комплекс формальных мер для ее периодического и независимого анализа со стороны руководства. Эти анализы проводятся с целью определения реализации Политики в области качества, достижения целей и решения задач по качеству, а также возможностей улучшения качества сертификационных услуг, обеспечивая эффективное функционирование системы качества сервисной организации в целом.

Обобщение опыта разработки систем качества показывает, что при реализации этого вида деятельности возникают определенные трудности, для устранения которых необходимо определить ответственность руководства, определить субъект, сформулировать цель, установить объект, разработать методы и процедуры проведения анализа [1,2].

По всем видам деятельности, оказывающим влияние на качество услуг по сертификации, в рамках Руководства по качеству, в нормативной, организационно-распорядительной документации, а также в должностных инструкциях определяются полномочия, обязанности и ответственность персонала за результаты совокупной и отдельных видов деятельности, при этом установленная в ОС организационная структура основывается на

специализации подразделений и персонала по видам деятельности и решаемым задачам.

Организационная структура ОС включает, как правило, в свой состав: руководство, Координационный совет, Комиссию по апелляциям, персонал по организационно-методическому и информационному обеспечению, сертификации продукции или систем качества. Функции и ответственность всего персонала ОС документируется. Передача ответственности сопровождается обязательным уточнением должностных инструкций соответствующих должностных лиц.

Приняв на себя обязательства по обеспечению непрерывного улучшения качества процессов и оказываемых услуг по сертификации, руководитель ОС осуществляет общее руководство, утверждает распределение ресурсов и несет ответственность за совокупные результаты деятельности в области качества.

Должностным лицам ОС, осуществляющим контроль и проверки выполнения установленных требований, правил и порядка проведения работ по сертификации (руководители подразделений, эксперты, консультанты), предоставляется организационная свобода и полномочия для:

инициирования и реализации мероприятий, направленных на устранение выявленных и потенциальных несоответствий;

идентификации и регистрации любых проблем, касающихся качества оказываемых услуг;

участия в принятии и контроле исполнения решений по устранению выявленных и потенциальных несоответствий и проблем в области качества.

Обеспечение деятельности в системе качества осуществляется на плановой основе. Основными функциями ресурсного обеспечения системы качества являются:

определение потребностей в ресурсах;

выделения потребных ресурсов для надежного и эффективного функционирования системы качества;

рациональное использование ресурсов по назначению;

учет и регистрация данных о фактических затратах ресурсов на функционирование системы качества:

Функция определения потребностей в ресурсах включает в свой состав решение следующих задач:

определение требований к качеству ресурсов;

определение потребностей объемов ресурсов;

определение сроков приобретения и расходования ресурсов.

Ответственность за определение потребностей в финансовых ресурсах, в численности и квалификации трудовых ресурсов для выполнения сертификации продукции или систем качества заявителей, проведения внутренних аудитов несет руководитель ОС, определяющий экономическую, техническую, кадровую политику и Политику в области качества.

Ответственным представителем руководства в области качества назначается сотрудник ОС, обладающий необходимой компетентностью, независимостью и полномочиями для:

обеспечения соответствия, действующей в органе системы качества, требованиям нормативной документации;

доведения до сведения руководства ОС результатов функционирования системы качества, инициирования предложений по ее дальнейшему развитию и совершенствованию;

поддержания рабочих связей с внешними заинтересованными организациями по всем вопросам в области качества.

руководства работами по разработке, вводу в действие и применению документации по системе качества;

проверки содержания всех разделов "Руководства по качеству", предложений и проектов по их изменению;

осуществления постоянного надзора за функционированием системы качества и ее элементов, рассмотрения и утверждения отчетов, содержащих результаты внешних и внутренних проверок качества;

утверждения планов работ по подразделениям в области обеспечения и улучшения качества;

принятия мер морального и материального стимулирования к руководителям и специалистам по результатам их деятельности в области качества;

осуществления общего руководства регистрацией, обработкой и хранением информации (данных) в области качества;

приостановки работ в любом подразделении в случаях выявления несоответствий процедур или условий их реализации установленным требованиям до выявления и устранения причин.

Ответственный представитель руководства в области качества несет ответственность за полную и точную реализацию Политики в области качества, выполнение положений и требований Руководства по качеству, а также выполнение следующих обязанностей:

реализацию и проведение Политики в области качества во всех принимаемых управленческих и технических решениях;

поддержание необходимого уровня знаний и достаточной квалификации у руководящего и исполнительного персонала;

обеспечение соответствия применяемой документации и реализуемых процедур требованиям законодательства Российской Федерации в области стандартизации, метрологии, сертификации, охраны труда и окружающей среды, защиты прав потребителей, а также положениям и требованиям настоящего Руководства, целям установленным Политикой в области качества;

планирование и организацию проведения внутренних проверок качества, формирование заключений о способности ОС выполнить условия и требования заявителей по конкретным договорам (контрактам);

осуществление методического руководства работами по применению и развитию статистических методов в системе качества;

организацию подготовки анализа руководством ОС результативности и эффективности системы качества и ее элементов;

обеспечение полноты и достоверности данных о качестве оказываемых сертификационных услуг, эффективности и результативности действующей системы качества.

Периодически руководство анализирует результативность и эффективность функционирования внутренней системы качества. При проведении анализа учитываются результаты оценки выполнения Политики в области качества, а также результаты внутренних и внешних проверок качества, полученные работниками ОС или представителями внешних организаций.

Анализ адекватности Политики и целей в области качества, результативности и эффективности функционирования системы качества на уровне ОС проводится руководством высшего звена, анализ результативности и эффективности функционирования системы качества применительно к ее отдельным элементам и подразделениям проводится руководством соответствующих функциональных служб или подразделений.

В качестве основных задач анализа результативности и эффективности функционирования системы качества выделяются:

оценка актуальности и адекватности целей и Политики в области качества требованиям стандартов и заинтересованных лиц;

выбор рационального состава показателей результативности и эффективности функционирования системы качества;

определение методов расчета и оценки показателей результативности и эффективности функционирования системы качества;

установление состава и исходных данных, порядка сбора, обработки и предоставления необходимой информации для анализа;

проведение и документальное оформление результатов анализа;

доведение результатов и выводов анализа до сведения всего персонала и других заинтересованных лиц;

принятие необходимых мер корректирующего и предупреждающего действия (при необходимости).

Определение состава показателей эффективности и результативности системы качества является сложной задачей, решение которой зависит от специфики сертификационных услуг (аккредитации ОС, области сертификации и т.д.), процессов и процедур, традиций и имиджа ОС. При анализе в качестве оценочных показателей результативности системы качества могут использоваться группы показателей, показанные на рисунке.

При проведении анализа результативности определяются тенденции к улучшению качества, выявляются и проблемы в области качества, требующие решения. Для решения проблем определяются конкретные меры по их разрешению.

Основу для проведения анализа эффективности системы качества и ее элементов, оценки влияния системы качества на ключевые показатели деятельности составляют процедуры учета затрат на качество, осуществляемые в рамках действующей в ОС соответствующей подсистемы, например, бухгалтерского учета.

Результаты анализа экономической эффективности деятельности в области качества используются руководством для корректировки дальнейших действий по совершенствованию действующей в ОС системы качества. Руководители подразделений и служб ОС несут ответственность

ОЦЕНОЧНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ

ГРУППА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ	ГРУППА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПРОЦЕДУР	ГРУППА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПЕРСОНАЛА
<ol style="list-style-type: none">1. Общий уровень дефектности деятельности ОС2. Уровень апелляций в вышестоящий орган3. Уровень жалоб заявителей к руководству и в апелляционную комиссию ОС	<ol style="list-style-type: none">1. Общее количество несоответствий, выявленных при проверках2. Уровень реализации корректирующих действий3. Уровень реализации предупреждающих действий	<ol style="list-style-type: none">1. Общее количество предложений по улучшению качества2. Количество предложений на одного сотрудника3. Удельный вес сотрудников, зарегистрировавших предложения

Рисунок . Оценочные показатели результативности системы качества сервисной организации

за своевременность, полноту и достоверность данных, предоставляемых для проведения анализа.

Состав исходных данных для анализа со стороны высшего руководства должен охватывать оценки, базирующиеся на всех важных источниках информации, включая [3]:

выводы на основе проверки качества выполнения услуг;

информацию о всесторонней эффективности и результативности процесса предоставленной услуги при выполнении требований общества и удовлетворении заявителей;

выводы проведенных внутренних аудитов по реализации и эффективности всех элементов системы качества для достижения качества услуги;

изменения, вызванные новыми системами и схемами сертификации, концепциями по качеству, рыночными стратегиями и общественными условиями или условиями окружающей среды.

С целью идентификации и постоянного прослеживания возможностей по улучшению качества оказания услуг должна проводиться постоянная оценка выполняемых процессов и процедур. Для реализации этих оценок высшее руководство устанавливает и поддерживает в рабочем состоянии информационную систему по сбору и передаче данных из всех важных источников, устанавливает ответственность за систему информации об улучшении качества услуг. Результаты анализа документируются и содержат:

оценку уровня выполнения Политики в области качества за отчетный период;

оценку соответствия структуры системы качества требованиям к органу по сертификации;

оценку выполнения основных принципов организации работ по сертификации, в соответствии с которыми должны быть обеспечены

добровольность, бездискриминационный доступ к участию в процессах сертификации, объективность и воспроизводимость результатов оценок, конфиденциальность, информативность и т.д.;

информацию, основанную на обратной связи с заявителями и потребителями производимой ими продукции;

оценку результативности и эффективности изменений внесенных в систему качества в отчетном периоде;

предложения по уточнению Политики в области качества, совершенствованию структуры и процедур системы качества.

Определенные в ходе анализа меры корректирующего и предупреждающего действия должны включаться в планы деятельности ОС в области качества и выполняться в установленные сроки.

Рассмотренные виды деятельности, реализованные в рамках системы качества, обеспечивают функционирование сервисной организации по оказанию сертификационных услуг в соответствии с установленными требованиями.

Литература

1. Рахлин К.М. Методология анализа системы качества руководством предприятия // Стандарты и качество, 1996, №5, с.39-41
2. Довбня А.А., Строщков А.Н. Практика проведения анализа системы качества высшим руководством АО «ВСМПО» // Стандарты и качество, 1996, №5, с.46-48
3. Международный стандарт ИСО 9004-2:1991. Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 2: Руководящие указания по услугам