



Утверждаю  
Директор БОУ ОО ЦКР РЗ  
Н.Ю. Крючкова  
«30 июня 2020 г.

**Отчет  
о функционировании СМК БУ ДПО ОО ЦКР РЗ  
за 2019/2020 уч. год**

В соответствии с требованиями раздела ГОСТ Р ISO 9001-2015 высшим руководством проведен анализ системы менеджмента качества (далее—СМК) за 2019/2020 уч.год год в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности. Анализ включает анализ и оценку результатов реализации Политики в области качества, программы аудитов, мероприятий в отношении влияния рисков и их последствий, определение степени удовлетворенности потребителей образовательными услугами и определение уровня результативности процессов и системы менеджмента качества БУ ДПО ОО ЦКР РЗ.

1. Политика в области качества (далее - Политика), принятая в БУ ДПО ОО ЦКР РЗ, актуализирована и утверждена приказом директора учреждения. Политика соответствует целям учреждения, является пригодной и актуальной.

2. Цели в области качества в целом достигнуты. План реализации целей в области качества выполнен на **93.4%** (в 2018/20г соответственно) **94,8%** (при установленном критерии - **90%**).

3. Программа внутренних аудитов выполнена частично. В связи с карантинными мероприятиями не выполнено 2 аудита.

В ходе внутренних аудитов было зарегистрировано **5** уведомлений, которые были устранены в ходе аудитов или в установленные сроки. Все зарегистрированные уведомления—первичные.

4. Мониторинг удовлетворенности потребителей образовательных услуг предоставляемыми образовательными услугами в связи с карантинными мероприятиями проведен не в полном объеме. Анализ представлен за 1 полугодие учебного года:  
- общий показатель удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг составил **98.3%** при установленном критерии **96,2%**; в т.ч. по программам профессиональной переподготовки – **98.3%**, по программам повышения квалификации менее 144 уч. час – **98.0%**, по программам повышения квалификации менее 144 уч.час – **96.3%**, по программам профессионального обучения—**99%**.

5. Оценка результативности процессов СМК составила **98.5%**. Все процессы результативны по среднему показателю  $Rc\ 91,1\% < Rф\ 98,5\% < Ro\ 99,4$

6. Мероприятия по снижению влияния рисков разработаны, доведены до сведения должностных лиц, проведены в установленные сроки.

Вывод: система менеджмента качества по результатам анализа за 2019/2020 уч.г соответствует установленным требованиям стандарта ГОСТ Р ISO 9001-2015 и действующей Политике БУ ДПО ОО ЦКР РЗ в области качества, в целом является пригодной, адекватной и результативной.

Начальник отдела  
по развитию практического обучения и качеству

Е.А.Филиппова