**НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Стандарт организации СТО 6.2-01 «Разработка ежегодных целей в области качества» (далее – стандарт) устанавливает порядок разработки целей в области качества в Обществе с ограниченной ответственностью « » (сокращенно ООО « », далее по тексту – Общество).

Требования настоящего стандарта распространяются на деятельность высшего руководства и обязательны для выполнения всего персонала Общества.

**ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

**Анализ** – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

**ОПР по СМК** – ответственный представитель руководства по СМК.

**СМК** – система менеджмента качества.

**1. ПРОЦЕДУРА РАЗРАБОТКИ ЦЕЛЕЙ**

1.1. Высшее руководство должно обеспечить, что цели в области качества по продукту и в области СМК для выполнения требований потребителя определены, установлены и поддерживаются для значимых функций, процессов и уровней по всему Обществу.

1.2. Целевые показатели потребителя по качеству продукта и в области СМК устанавливаются при проектировании нового продукта и уточняются на этапе заключения договора.

1.3. При разработке целей по качеству Общество должно учитывать:

- требования потребителей к продукту;

- требования к СМК.

1.4. Мониторинг выполнения и разработка целей по качеству проводится ежегодно.

1.5. Процедура мониторинга и разработки ежегодных целей в области качества приведена в таблице 1.

1.6 Цели в области качества по продукту на планируемый год устанавливаются исходя из принципа постоянного улучшения и на основании анализа фактического выполнения целей за предыдущий год и результатов оценки рисков и возможностей процессов.

1.7. Представитель руководства по СМК формирует данные о выполнении целей в области качества по продукту за предыдущий год и в срок до 10 декабря текущего года направляет владельцам процессов для анализа и разработки предложений по установлению целей на планируемый год и мероприятий по их достижению.

1.8. Приказом по Обществу формируется многофункциональная команда, которая производит для каждой цели в области качества анализ рисков, которые могут привести к недостижению целей и разрабатывает мероприятия, направленные на их исключение, снижение вероятности их появления и/или минимизацию последствий рисков.

Предложения должны быть направлены в адрес представителя руководства по СМК в срок до 20 декабря текущего года.

1.9. Исходя из собранных данных рассчитываются предполагаемые нормативные значения показателей качества Общества и его структурных подразделений на последующий год. При этом для планирования предполагаемых улучшений возможно поквартальное или помесячное установление нормативов и обеспечение ресурсами.

1.10. При наработке предложений по целям в области качества по продукту и в области СМК необходимо учитывать:

* достижение поставленных целей по качеству;
* фактические и будущие требования и ожидания потребителей, а также других заинтересованных сторон;
* фактические характеристики продукции и показатели процессов;
* уровни удовлетворенности внутренних и внешних потребителей;
* сравнение с лучшими достижениями, возможности для улучшения;
* соответствующие выводы анализа со стороны руководства;
* ресурсы, необходимые для достижения этих целей.

1.11. Представитель руководства по СМК с учетом предложений владельцев процессов формирует проект целей на следующий год и готовит его для рассмотрения на ежегодном совещании по качеству. Утверждает цели в области качества директор Общества.

1.12. Цели в области качества вводятся в действие приказом по Обществу до 10 февраля текущего года.

1.13. Цели в области качества по продукту должны быть каскадированы для субпоставщиков и должны соответствовать целям потребителя.

**2.** **Правила установления целей в области качества по продукту**

2.1. Цели в области качества по продукту должны:

* быть согласованными с политикой в области качества;
* быть измеримыми;
* учитывать применимые требования;
* быть связанными с обеспечением соответствия продукции и услуг и повышением удовлетворенности потребителей;
* подлежать мониторингу;
* быть доведенными до работников;
* актуализироваться по мере необходимости;
* быть достижимыми в течение определенного периода:
* быть обеспеченными соответствующими ресурсами (при необходимости).

2.2. Цели для СМК должны быть установлены в отношении соответствующих функций, уровней и процессов, необходимых для выполнения требований потребителя в области качества.

2.3. Правила установления целей:

* Для показателей, цели по которым определены потребителем, нормативные значения устанавливаются на уровне заданных целей;
* Как правило, нормативные значения рассчитываются, исходя из среднеарифметического значения. При этом дробные значения округляются до целого в сторону ослабления;
* Если фактические значения показателя имеют значительный разброс, то при расчете не учитываются максимальные и минимальные значения;
* Если по показателю качества предполагаются какие-либо улучшения, связанные, например, с запуском в производство новых и модернизированных изделий, внедрением новой технологии, заменой или модернизацией оборудования, реализацией организационно-технических мероприятий или планов предупреждающих и корректирующих действий и т.п., то нормативное значение показателя прогнозируется, исходя из оценки внедряемых улучшений или существующих аналогов;
* Для показателей, которые предполагают выполнение каких-либо планов, графиков или требований может устанавливаться нормативное значение 100%;
* По показателям, по которым отслеживаются какие-либо отклонения или нарушения, может устанавливаться нормативное значение – 0;
* Если в текущем периоде цели не были достигнуты, допускается сохранить нормативное значение показателя на последующий календарный год при условии разработанных корректирующих мероприятий по устранению основных причин невыполнения цели.

2.4. При планировании целей Общество должно определить:

* что должно быть сделано;
* какие потребуются ресурсы;
* кто будет нести ответственность:
* когда эти действия будут завершены;
* каким образом будут оцениваться результаты.

**3. ОЦЕНКА ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ**

3.1. Оценка достижимости целей в области качества и их пересмотр проводится при участии высшего руководства не реже одного раза в год при проведении совещаний по качеству. Регламент проведения совещаний по качеству установлен требованиями СТО 9.3-01 «Анализ СМК со стороны высшего руководства».

При существенных изменениях требований потребителя возможно внесение изменений в цели в течение года.

3.2. Промежуточная оценка проводится на ежемесячных совещаниях по качеству с руководством. На данных совещаниях оценивается выполнение мероприятий по достижению целей и принимаются решения по выделению дополнительных ресурсов, если существует риск недостижения цели. (ф. СТО 6.2-01-02 Мониторинг выполнения целей по качеству продукции).

3.3. Каждый работник должен знать результаты мониторинга целей. Для этого мониторинг выполнения целей вывешивается на информационные стенды. Ответственный за информирование персонала – руководитель структурного подразделения.

**4. ПРАВИЛА УСТАНОВЛЕНИЯ ЦЕЛЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОЦЕССОВ СМК**

4.1. ОПР по СМК в декабре текущего года направляет запрос владельцам процессов о подготовке предложений по составу показателей процессов и их нормативным значениям на следующий год.

4.2. При наработке предложений владельцам процессов следует учитывать:

• Достижение и/или прогноз достижения показателей в текущем году, при этом на следующий год устанавливаются более жесткие показатели;

• Фактические и будущие требования и ожидания потребителей, а также других заинтересованных сторон при этом устанавливаются более жесткие показатели, чем ожидает потребитель;

• Удовлетворенность внутренних и внешних потребителей;

• Сравнение с лучшими достижениями, результаты анализа конкурентов, возможности для улучшения;

• Соответствующие выводы анализа со стороны руководства;

• Ресурсы для достижения этих целей.

4.3. Правила установления целевых показателей процессов СМК идентичны правилам установления целей по качеству продукции (см. раздел 2).

4.4. По результатам анализа владельцы процессов согласовывают с ОПР по СМК целевые показатели на следующий год. По результатам согласования владельцы процессов вносят изменения в Карты процессов.