

**ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ НА ПОСТУ**

1. **СЕКЦИЯ СБОРА ДАННЫХ ПО КАЧЕСТВУ**

**ЦКП секции –** полные и вовремя подготовленные отчеты о качестве работы компании.

**Цель секции** – принимать, обрабатывать подготовленные отчеты по качеству от всех подразделений компании об отклонениях в качестве, систематизировать их и подготавливать отчеты для использования в работе совета.

В данную секцию направляют сведения отделы:

- из отдела Продаж;

- производства;

- из отдела качества.

-Данные по отклонениям могут поступать от НО1/РО1 компаний

-от ИД компаний

-от Владельца

-от любого сотрудника

-Ответственный за эту секцию может проводить опросы всех сотрудников с целью выявления отклонений в работе компании

Все они должны быть зарегистрированы, чтобы можно было со временем проводить анализ и наблюдать изменения.

НО15 получает сведения в виде ситуаций от подразделений. Разбирает есть ли действительно ситуация и передает данные в секцию совета по качеству. Ставит задачу в битрикс на секцию Совета по качеству, описывает ситуацию.

Например, если поступили данные о неактуальности какой-либо оргполитики, ответственный за эту секцию проясняет ситуацию, ставит задачу в битрикс на секцию Совета по качеству, описывает ситуацию.

Первое отделение проводит инспекции и самостоятельно устраняет отклонения, касающиеся работы сотрудников, если первое отделение в ходе проведения инспекции выявило отклонение и не может устранить его самостоятельно, если спорный вопрос касается нескольких сотрудников и нужно проводить расследование- в таких случаях-первое отделние передает данную ситуацию в секцию сбора данных по качеству, и далее проводится уже совет по качеству и пишется программа по устранению отклонения.

1. **СЕКЦИЯ СОВЕТА ПО КАЧЕСТВУ**

**ЦКП секции**: эффективные программы по совершенствованию.

В компании утверждены мероприятия для Совета по качеству, а именно в 2019-02-18 ИП «О сроках проведения Советов по Качеству в Предоставляющих и Управляющих Компаниях». Принято, что Совет по качеству проходит 2 раза в месяц по следующему графику:

- Биг-Беги - 10:00 в четверг каждую первую и третью неделю.

- Минеральный Порошок - 10:00 в пятницу каждую первую и третью неделю.

- Известняк - 10:00 в пятницу каждую вторую и четвертую неделю.

- Управляющая компания - 10:00 в четверг каждую вторую и четвертую неделю.

Ответственный за секцию НИКОГДА не Составляет и не решает никакое отклонение!! он созывает совет по качеству.

Секция совета по качеству получает от секции данные совета по качеству задачи в битрикс о различных ситуациях в компании. Систематизирует собранные данные и создает эффективные программы по совершенствованию

Исходя из описания ситуации-собирает совет по качеству с самыми компетентными в данной области сотрудниками. Для этого в задаче в битрикс описывает ситуацию и назначает дату время и место прохождения совета сначала по коммуникационной линии. Если отклонение срочное , а сотрудники не соглашаются прийти в назначенный срок-значит ответственный ставит задачу по командной линии.

Для проведения совета по качеству -Резервирует переговорку. Сутра напоминает о совете, вовремя приходит сам на совет и добивается, чтобы сотрудники вовремя пришли(пишет за 5 минут, звонит, если кто-то вовремя не пришел). Далее озвучивает регламент совета, отключает мобильные телефоны, компьютеры.

**Состав Совета по Качеству:**

В состав Совета по Качеству могут входить руководители отделений, и просто любой сотрудник компании, присутствие которых определяется необходимостью в предоставлении данных. \*программы по совершенствованию-это отдельный орган. Для выполнения любой задачи в программе назначает ответственного за ее реализацию, исходя из того, к области деятельности какого отделения относятся результаты программы. В таких программах руководитель может подчиняться своему подчиненному, и подчиняться сотруднику вообще другого отдела/отделения.

Председателем совета является ответственный за секцию Совета по Качеству. Председатель совета является модератором совета по качеству, а НЕ ЭКСПЕРТОМ во всех областях, и озвучивает это каждый раз, когда на него есть какие-то нападки.

**Действия по проведению**

1. озвучивает ситуацию/отклонение и какие данные были собраны, чтобы его найти. Объяснить цель — найти решение для этой ситуации/отклонения, то есть “почему”.
2. Выяснить настоящее “почему”. Для этого когда сотрудники озвучивают возможные причины выявленного отклонения - задать настойчиво вопрос “почему?”пока действительно не озвучат “почему ”
3. Объяснить участникам что:

-необходимо высказывать как можно больше идей, даже самые необычные и дикие на первый взгляд идеи

-запрещается оценивать и обесценивать идеи

-вы будете управлять советом по качеству

1. Далее дает слово всем участникам высказать идеи как решить данную проблему
2. записывает все идеи(желательно на доске)
3. по очереди разбирает каждую идею, и смотрит решает ли она возникшую проблему.
4. идею, которая по мнению совета (решение ответственного за секцию-решающее)-устраняет возникшую проблему-оформляет в решении, записывает все возникающие далее задачи, задавая вопросы: “что нужно сделать чтоб эта идея заработала?” и так снова и снова.
5. записывает все задачи
6. после того как задачи иссякли-задать вопрос: какую задачу нужно сделать в первую очередь?
7. затем зачитывает все задачи, которые получились, дополняет при необходимости
8. в каждую задачу -назначает ответственного и обязательно согласовывает с ним срок
9. Совет по качеству завершает только когда написана ПРОГРАММА

После совета по качеству ОБЯЗАТЕЛЬНО должна быть составлена ПРОГРАММА. СОВЕТ ПО КАЧЕСТВУ НЕ СЧИТАЕТСЯ ВЫПОЛНЕННЫМ, ЕСЛИ ПОСЛЕ НЕГО НЕТ ПРОГРАММЫ

Очень часто эти программы включают в себя задачи по составлению новых учебных материалов или инструкций и обучению либо переобучению кого-то из сотрудников. Например,

-если есть данные что какая-либо оргполитика-неактуальна, если актуализировать эту оргполитику может один сотрудник-нет необходимости собирать сотрудников из разных отделений. Менеджер секции ставит задачу актуализировать оргполитику, подключает НО1 данной ПК и данная задача уже контролируется секцией контроля программ совершенствования. Ответственным за данную задачу будет сотрудник, который отвечает за актуализацию оргполитики, НО1 проверяет оргполитику, тестирует ее, секция контроля программ совершенствования-добивается выполнения задачи в срок.

-если один сотрудник не может исправить оргполитику, так как возник спорный вопрос, который касается нескольких отделений-необходимо провести совет по качеству

-если отклонение касается работы одного сотрудника, и эти данные попали как отклонение, значит 1-е отделение не справилось с инспекцией и вовремя не выявило отклонение-тогда такую задачу ставит уже в рамках совета по качесву

-если в рамках совета по качеству сотруднику необходимо переобучение-задачи на такое переобучение тоже ставит в рамках совета по качеству, но ответственным уже назначает НО14.

ВСЕ ЗАДАЧИ СТАВИТЬ ТОЛЬКО В БИТРИКС

Секция контроля программ совершенствования оценивает результаты задач в программе.

Если задачи не привели к прописанному в программе результату-такая программа отправляется в секцию совета по качеству, которая по новой, корректирует программы и составляет новые

Программы разрабатывают для совершенствования процессов, технологий и ЦКП компании. Если есть потребность в совершенствовании технологического процесса – программа должна быть незамедлительно разработана на совете по качеству. Данные по программам ответственный сохраняет в Битрикс, отсортировует по областям и годам для возможности долгосрочного анализа и предоставления руководству для принятия эффективных управленческих решений.

1. **СЕКЦИЯ КОНТРОЛЯ ПРОГРАММ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ**

**ЦКП секции**: вовремя и качественно завершенные программы.

**Цель секции** - следит за ходом выполнения программ, проверяет качество завершения задач, информирует руководителей и Совет по качеству о ходе выполнения.

После совета по качеству ОБЯЗАТЕЛЬНО есть составленная ответственным за совет по качеств программа с задачами, сроками и ответственными

НО15 еженедельно проверяет ход выполнения программ, оценивает результаты.

Если задачи не привели к прописанному в программе результату-такую программу отправляет в секцию совета по качеству, которая по новой, корректирует программы и составляет новые. На каждом заседании, которое проходит в течение часа, производится:

* анализ отчетов по качеству;
* обзор программ по совершенствованию, находящихся в работе;
* коррекция программ;
* проверяет продукты в задачах
* составление новых программы.

Несмотря на то, что ценность данных программ для всей компании не вызывает сомнений, следует учитывать, что у сотрудников компании есть текущая работа, поэтому приходится контролировать и оказывать административное давление, чтобы задачи завершались вовремя. Кроме того, необходимо проверять доклады о завершении задач, потому что людям свойственно путать «почти сделано» с «сделано», и принятое «почти» может свести на нет целую программу, состоящую из взаимосвязанных задач. Все задачи программы -находятся и в Битрикс, ответственный за эту секцию сотрудник-НЕ ПРИНИМАЕТ ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАЧИ БЕЗ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАЧИ

\*подтверждение выполнения задачи-это реальный, материальный предмет, который подтверждает выполнение. например, если это задача провести собрание-это будет видео проведенного собрания, на котором видно выполнение задачи(ознакомить сотрудников с чем-то, согласовать что-либо, и тд)

Если результатом выполнения задачи является написание ИП-то ответственному за секцию нужно:

1. Проверить ИП на наличие слов с окончанием “СЯ”. Если найдет слова “делается, передается, и тд”-отправлять на доработку.
2. Любое ИП-это бизнес-процесс, Бизнес-процесс-это это ВСЕГДА!наличие ответственного, который как-то видоизменяет частицу, которая ему поступила(которую ему передали), конкретное время и сроки, в которые он это делает, а дальше описание что он для этого делает где итд-может быть описано тут же,может быть создана отдельная инструкция,если процесс громоздкий).
3. ответственный за эту секцию -должен продемонстрировать самостоятельно с помощью демо-набора описанный в ИП бизнес-процесс, и только если получилось-дать проиграть другим, если не понятно-вернуть на доработку тому, кто данное ИП составлял.
4. Дать проиграть/выполнить действия в письме сотрудникам по ролям, при том сотрудников для игры выбрать нужно тех, которые в данном процессе ничего не понимают!
5. Выслушать и внести комментарии в ИП, чтоб ответственный за составление ИП откорректировал его
6. После этого окончательную версию-проиграть с сотрудниками согласно кода распределения
7. После того, как ИП после Совета по качеству подписано и утверждено на РС руководителями-его подписывает ИД ПК-далее ИП утверждает ГД(он же РО4 УК)-далее ИП утверждают на РСУК-далее утверждает ИД УК(он же ВЛаделец) Только после того как ИП Утвердили на РС УК ответственный ставит задачу утвердить ИП у владельца
8. Владелец передает утвержденный ИП РО1 соответствующей ПК
9. После того, как ИП подписано владельцем-ответственный за секцию-ставит задачу РО1ПК на распространение ИП
10. Ставит задачу руководителям в зоне ответственности которых находятся нововведения(НО,РО и ИД, РО1 ПК -ознакомиться с ИП
11. Только после того как сотрудники по коду распределения ознакомились с ИП можно ставить задачи, направленные на нововведения в данном ИП. \*Разрешено ставить задачи на себя(если есть необходимость не забыть задачи, а ИП еще не утверждено).
12. ответственный внедряет и контролирует выполнение данного ИП через непосредственных руководителей сотрудников из ИП, ни в коем случае НЕ самостоятельно. Получает подтверждение работающего ИП от ИД
13. Ставит задачу руководителям в зоне ответственности которых находятся нововведения из ИП, внести в (инспекции) регулярные действия своей должности -контроль своего подчиненного в отношении этих правил. Например-действия в ИП касаются менеджера секции погрузки, тогда НО12, РО4 и ИД компании-прописывают регулярные действия по контролю действий подчиненных в ИП
14. Ставит задачу РО1ПК внести в регулярные действия контроль ответственных из ИП
15. \*\*ставит задачу ИД в течении 2-х месяцев предоставлять подтверждение от ИД о работающем ИП \*\*\*\*(у ид есть задача в регулярных действиях получить подтверждение от своего РО-это и будет являться результатом задачи)
16. Ставит задачу РО1ПК предоставлять резултаты работающего ИП от ИД 2мес
17. Для того, чтобы задачи после Совета по качеству выполнялись вовремя - ответственный за секцию - начинает контролировать выполнение задачи с момента наступления “начало выполнение задачи” до окончания срока и получает отчет о том что было сделано сегодня по задаче
18. следит за ходом выполнения программ-добавляется в каждую задачу наблюдателем ежедневно получает отчет от ответственного за программу-что было выполнено по задачам
19. информирует руководителей и Совет по качеству о ходе выполнения программы -добавляет наблюдателем секцию совета по качеству, ИД и РО-получает подтверждение что ИД и руководители-осведомлены о выполненных задачах(придумать как)
20. проверяет качество завершения задач-Проверяет результат выполнения любой программы по совершенствованию, и если результат не достигнут-отправляет обратно в секцию совета по качеству.
21. После завершения программы ответственный за эту секцию дописывает в нее задачи по контролю результата данной программы. Эти результаты- ответственный за данную секцию должен контролировать на протяжении 2-х месяцев.

-Проверяет результат выполнения любой программы по совершенствованию, и если результат не достигнут-отправляет обратно в секцию совета по качеству

1. контролирует результат всей программы после ее завершения 2 месяца

