**І. Опис змісту основної діяльності підприємства**

Облдержкарантин у своїй діяльності керується Конституцією України і законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, нормативно-правовими актами спеціально уповноваженого центрального органу

* вивезенні, ввезенні, транспортуванні, зберіганні, переробці, реалізації та використанні об'єктів регулювання;
* реєстрація осіб, які здійснюють господарську діяльність, пов'язану з виробництвом та обігом об'єктів регулювання;
* видача фітосанітарних та карантинних сертифікатів на рослини, продукти рослинного походження та інші об'єкти регулювання;
* інспектування та проведення фітосанітарної експертизи рослин, продуктів рослинного походження та інших об'єктів регулювання, що переміщуються територією України, через державний кордон України та карантинні зони (у тому числі тих, що надходять у багажі, поштових відправленнях і ручній поклажі пасажирів);
* реєстрація осіб, діяльність яких відповідно до статті 27 Закону України "Про карантин рослин" підлягає реєстрації.

Державними інспекторами в 2007 році перевірено 6208 підконтрольних по карантину господарств, підприємств і організацій, з них 453 приватних аграрних формувань, 5359 особистих підсобних господарств населення, 3 державні сортовипробувальні станції, 2 розсадники, 2 НДУ, 3 оранжереї і теплиці, 16 лісгоспів, 10 заготівельних організацій, 54 баз і складів, ТзОВ «Міжнародна насіннєва компанія», 2 підприємства по переробці імпортної деревини, 15 підприємств що переробляють сільськогосподарську продукцію, 54 торгівельні організації, 6 відділень зв'язку, 17 ринків, 8 колективних садів, ВАТ «Рівненасіннєовоч», 15 транспортних організацій і 150 інших підконтрольних одиниць.

**ІІ. Головні продукти процесу діяльності підприємства**

1. *Фітосанітарні та карантинні сертифікати на рослини, продукти рослинного походження та інші об'єкти регулювання* **–** це документи, які супроводжують кожну окрему партію об’єктів регулювання в одному транспортному засобі, та які засвідчують їх карантинний стан, визначаються органами Державної служби з карантину рослин України.

Фітосанітарні вимоги є обов'язковими для виконання усіма органами державної влади, юридичними та фізичними особами.

Критерії, якими характеризується продукт:

- кількість виданих фітосанітарних сертифікатів;

- кількість виданих карантинних сертифікатів;

- термін дії фітосанітарного і карантинного сертифікатів;

- відповідність фітосанітарним вимогам, які зазначені у контракті країни-імпортера, міжнародних конвенціях та угодах

1. *Інформація про карантинну та фітосанітарну перевірку продукції* - це інформація стосовно фітосанітарного стану території України, оцінки фітосанітарного стану рослинної продукції відповідно до міжнародних стандартів з фітосанітарних заходів, а також про виконання фітосанітарних вимог країн-імпортерів.

 Критерії, якими характеризується продукт:

* оцінка фітосанітарного стану рослинної продукції відповідно до міжнародних стандартів з фітосанітарних заходів
* обсяги перевіреної рослинної продукції;
* обсяг зараженої продукції;
* кількість виявлених порушень при здійсненні контролю за виконанням карантинних правил;
* перелік рослин, які забороняється ввозити;
* загальна кількість проведених лабораторних експертиз;
* кількість позитивних лабораторних експертиз;
* перелік регульованих шкідливих організмів;
* перелік карантинних зон, з яких заборонено вивезення об’єктів регулювання без карантинного сертифіката.
1. *Дані про фінансовий результат* - це інформація про складання проектів кошторисів доходів та видатків державних інспекцій з карантину рослин, про проведення розподілу фінансування по державних інспекціях з карантину рослин, про проведення економічного аналізу роботи.

Критерії, якими характеризується продукт:

* вартість наданих послуг з карантину рослин;
* кошти за догляд продукції;
* кошти за видачу фітосанітарних сертифікатів;
* кошти за видачу карантинних сертифікатів;
* кошти за видачу висновків лабораторних експертиз;
* загальна сума зароблених коштів інспекцією для державного бюджету.

**ІІІ. Опис головних постачальників вхідних потоків**

**необхідних для створення продукту, адекватного вимогам споживчого ринку. Критерії оцінки вхідних потоків**

*Вхідні потоки* - це матеріали та інформація, перетворювана процесом для створення вихідних потоків.

1. *Інформація про ввезення та вивезення рослин та рослинницької продукції:*
* обсяги експортованої продукції;
* обсяги імпортованої продукції;
* обсяг зараженої продукції;
* рівень виконання фітосанітарних вимог країн-імпортерів;
* кількість виявлених порушень при здійсненні контролю за виконанням карантинних правил при ввозі та вивезенні продукції.
1. *Дані про організації, установи та підприємства, які займаються вирощуванням рослинницької продукції:*
* кількість організацій, установ та підприємств, які займаються вирощуванням рослинницької продукції;
* кількість виявлених порушень при здійсненні контролю за виконанням карантинних правил при перевірці організацій, установ та підприємств, які займаються вирощуванням рослинницької продукції;
* види рослин, які вирощуються;
* площа засіяна (засаджена) різними видами рослин підприємством;
1. *Дані про моніторинг:*
* дані про заборонені види рослин;
* дані про ввіз (вивіз) заборонених рослин;
* дані про країн-імпортерів;
* вимоги країн-імпортерів;
* дані про різні види шкідників.

**IV. Опис змісту, загальних критеріїв та порядок оцінки ресурсного забезпечення діяльності організації**

*Персонал.* Людські ресурси - специфічний і найважливіший з усіх видів економічних ресурсів. Як фактор економічного розвитку людські ресурси - це працівники, що мають певні професійні навички і знання і можуть використовувати їх у трудовому процесі.

Всі спеціалісти Державної карантинної інспекції мають вищу агрономічну або біологічну освіту, систематично удосконалюють рівень своїх знань на курсах підвищення кваліфікації та стажуваннях.

Фахівці всіх відділів проводять заняття на курсах підвищення кваліфікації спеціалістів карантинної служби, проводять стажування в карантинних лабораторій, беруть активну участь у науково-практичних семінарах, нарадах, конференціях, симпозіумах та з'їздах.

*Виробничі ресурси.* Виробничі ресурси (чинники виробництва) — це все те, що необхідно для організації виробництва благ.

Державна інспекція з карантину рослин забезпечена інженерними системи, адміністративними спорудами, гаражними боксами, складськими приміщеннями, котельнями, механічним, енергетичним та лабораторним обладнанням, рраціонально використовується електроенергія, вода, тепло, паливо - мастильних матеріалів та автомобільного транспорту. Проводиться контроль роботи складського приміщення та якісного зберігання матеріальних цінностей.

*Лабораторна база.* Центральна науково-дослідна карантинна лабораторія

 відповідає за виконання комплексу заходів, спрямованих на охорону території України від проникнення з-за кордону регульованих шкідливих організмів, проводить фітосанітарну експертизу різноманітної імпортної та вітчизняної рослинної продукції. Це, в основному, матеріали, які потребують проведення складного комплексного аналізу.

**V. Опис переліку та короткий зміст головних**

**регламентованих документів,**

**що визначають порядок впровадження діяльності.**

Державна інспекція з карантину рослин керується у своїй діяльності такими регламентованими документами:

* Конституція України
* Закон України “Про карантин рослин”;
* Кабінетом Міністрів України прийнято Постанову «Про деякі питання реалізації Закону України «Про карантин рослин» від 12.05.2007р. № 705. Прийняття цієї постанови забезпечить досягнення міжнародного узгодження фітосанітарних заходів, сприятиме торгівлі та уникненню застосування торгівельних бар’єрів, усуненню внутрішніх суперечностей між нормативно-правовими актами України, а також приведенню їх у відповідність до Закону України «Про карантин рослин».
* “Про затвердження Порядку розподілу суб'єктів господарювання за ступенем ризику їх господарської діяльності у сфері карантину рослин“ від 30.10.2008 №947.
* Накази Міністерства аграрної політики України:
* “Про затвердження Фітосанітарних правил ввезення з-за кордону, перевезення в межах країни, транзиту, експорту, порядку переробки та реалізації підкарантинних матеріалів” від 23.08.2005 № 414, зареєстровано Міністерством юстиції України від 29.09.2005 № 1121/11401;
* “Про затвердження Фітосанітарних правил ввезення з-за кордону, перевезення в межах країни, експорту та виробництва дерев’яного пакувального матеріалу” від 22 грудня 2005 року № 731, зареєстровано в Міністерстві юстиції України 24 січня 2006 за № 62/11936;
* “Про затвердження Положення про Державну службу з карантину рослин України” від 08.05.2007 № 310, зареєстровано Міністерством юстиції України від 24.05.2007 № 532/13799;

**VI. Побудова моделі, що демонструє діяльність організації як процес**

(Рис.1 «Топ-модель»)

**VII. Визначення переліку ключових підпроцесів. Формулювання організаційних карт**

Перелік ключових підпроцесів, що визначають зміст:

1. *життєвого циклу:*
* відбір рослинницької продукції;
* проведення лабораторних експертиз;
* оформлення сертифікатів.
1. *ресурсного забезпечення*:
* виробничі ресурси;
* лабораторна база;
* персонал;
* управління персоналом;
* управління ресурсами.
1. *оціночних:*
* аналіз даних;
* аналіз вищого керівництва;
* внутрішній аудит;
* управління невідповідною продукцією.

1. *організаційно-управлінських дій:*
* прийняття корегуючих рішень;
* управління документацією;
* управління протоколами якості;

Необхідно сформувати організаційні карти 6-ти процесів, що вимагають обов’язкового документування, а саме:

* управління документацією;
* управління протоколами якості;
* внутрішній аудит;
* управління невідповідною продукцією;
* корегуючи дії;
* попереджуючі дії.

**VIII. Побудова моделі взаємозв’язків між процесами**

(Рис. 2 «Ланцюжок бізнес-процесів»)

Показники функціонування процесу в Державній інспекції є реальними, вимірюваними, здатними реагувати на зміни в процесі, стійкими до впливу зовнішніх факторів, зрозумілими, економічно обгрунтованими та взаємозвязаними з цілями у сфері якості. У таблиці 1 наведені показники функціонування процесу в Державній інспекції

 Таблиця 1

Показники функціонування процесу

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Назва процесів | Приклади показників ключових процесів Держінспекції з карантину рослин |
| 1. | Аналіз вищого керівництва та аналіз даних | Рівень виконання рішень Рівень отримання аналітичної інформації Рівень особистої участі  |
| 2.  | Менеджмент ресурсів | Рівень відповідності компетентності персоналу потребам Рівень відповідності інфраструктури потребам Рівень відповідності робочого середовища встановленим вимогам  |
| 3. | Відбір рослинницької продукції | Перелік рослин, які заборонено ввозити і вивозити Рівень виконання фітосанітарних вимог Обсяг зараженої продукції |
| 4. | Проведення лабораторних експертиз | Рівень зараженої продукції Кількість проведених лабораторних експертизРівень позитивних лабораторних експертиз  |
| 5. | Оформлення сертифікатів | Рівень видачі фітосанітарних сертифікатів Рівень видачі карантинних сертифікатів Рівень відмов  |
| 6. | Внутрішній аудит, корегуючи дії | Рівень результативності та ефективності СУЯ Рівень поліпшення якості виконання процесів |
| 7. | Управління документацією та протоколами якості | Рівень відповідності документації Рівень відповідності протоколів якості Рівень наявності документів |

Будь-який з процесів може бути оцінений за критеріями ефективності та результативності.

*Ефективність =* $\frac{Фактичний вихід}{Використані ресурси}$*\*100%*

*Результативність =* $\frac{Фактичний вихід}{Плановий вихід}$*\*100%*

**IX.** **Моніторинг, оцінка кожного із підпроцесів та інтегрована оцінка процесу в цілому**

 *Моніторинг* - це система збору даних про складні явища, які описуються за допомогою певних ключових показників з метою оперативної діагностики стану об'єкта дослідження, відстеження тенденцій і динаміки змін, що відбуваються в них, і на цій основі прийняття оптимальних управлінських рішень.

Моніторинг використовується в різних сферах діяльності та являє собою систему послідовного збору даних про явище, процес, що описується за допомогою певних ключових показників, з метою оперативної діагностики стану об'єкта, його дослідження та оцінки в динаміці.

Існують різні підходи до визначення системи показників процесів. Перший можливий підхід полягає у встановленні системи загальних (універсальних) показників, які характеризують будь-який процес.

Другий підхід полягає в описі процесу через систему спеціальних показників, що характеризуються його.

У індивідуальній роботі використаний другий підхід.

Таблиця 2

Оцінювання якості ключових процесів Держінспекції з карантину рослин

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Спеціальні показники для оцінювання якості ключових процесів відділу цінової політики та торгівлі | Ваговий коефіцієнт | Оцінка у балах | Результуюча оцінка |
| **Процес 1. Аналіз зі сторони вищого керівництва**  |
| 1. | Рівень виконання рішень  | 0,45 | 2 | 0,9 |
| 2. | Рівень особистої участі | 0,3 | 3 | 0,9 |
| 3. | Рівень отримання аналітичної інформації  | 0,25 | 3 | 0,75 |
| ***Індивідуальна оцінка процесу 1*** | 2,55 |
| **Процес 2. Менеджмент ресурсів** |
| 1. | Рівень відповідності компетентності персоналу потребам | 0,3 | 3 | 0,9 |
| 2. | Рівень відповідності інфраструктури потребам  | 0,3 | 3 | 0,9 |
| 3. | Рівень відповідності робочого середовища встановленим вимогам | 0,4 | 5 | 2 |
| ***Індивідуальна оцінка процесу 2*** | 3,8 |
| **Процес 3. Етапи життєвого циклу**  |
| Процес 3.1. Відбір рослинницької продукції |
| 1. | Перелік рослин, які заборонено ввозити і вивозити  | 0,2 | 3 | 0,6 |
| 2. | Рівень виконання фітосанітарних вимог  | 0,4 | 3 | 1,2 |
| 3. | Обсяг зараженої продукції | 0,4 | 4 | 1,6 |
| ***Індивідуальна оцінка процесу 3.1*** | 3,4 |
| Процес 3.2. Проведення лабораторних експертиз  |
| 1. | Рівень зараженої продукції  | 0,2 | 2 | 0,8 |
| 2. | Кількість проведених лабораторних експертиз | 0,5 | 3 | 1,5 |
| 3. | Рівень позитивних лабораторних експертиз  | 0,3 | 3 | 0,9 |
| ***Індивідуальна оцінка процесу 3.2*** | 3,2 |
| Процес 3.3. Оформлення сертифікатів |
| 1. | Рівень видачі фітосанітарних сертифікатів  | 0,5 | 4 | 2 |
| 2. | Рівень видачі карантинних сертифікатів  | 0,25 | 4 | 1 |
| 3. | Рівень відмов | 0,25 | 3 | 0,75 |
| ***Індивідуальна оцінка процесу 3.3*** | 3,75 |
| ***Індивідуальна оцінка процесу 3 3,45*** | 3,3 |
| **Процес 4. Внутрішній аудит, корегуючи дії** |
| 1. | Рівень результативності та ефективності СУЯ  | 0,65 | 3 | 1,95 |
| 2. | Рівень поліпшення якості виконання процесів | 0,35 | 3 | 1,05 |
| ***Індивідуальна оцінка процесу 4*** | 3 |

Оцінка процесу життєвого циклу

Оцінка процесу аналіз зі сторони вищого керівництва

Оцінка процесу управління ресурсами

Інтегрована оцінка ідеального відділу цінової політики та торгівлі

Інтегрована оцінка реального відділу цінової політики та торгвлі

Внутрішній аудит, корегуючи дії

З рисунку видно, що удосконалення потребують процеси внутрішній аудит, корегуючи дії, процес, що включає всі етапи життєвого циклу, а найбільше – процес аналіз зі сторони вищого керівництва, відповідно, для якого формуємо стандартизовану процедуру його здійснення.

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Директор “Держінспекції з карантину рослин”

\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Самсон

“\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_2009р.

**СТАНДАРТ ПІДПРИЄМСТВА**

**СИСТЕМА УПАРВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Аналіз зі сторони вищого керівництва

Редакція 1

Дата впровадження 23.10.2008

Заступник генерального директора

ПОГОДЖЕНО:

Генеральний директор

Уповноважений з якості

1. **Ціль та галузь використання.**
	1. Ціль – контролювання всіх процесів СУЯ через аналіз даних з метою покращення, управлінням невідповідностями та забезпечення ефективного виробництва.
	2. Галузь використання – узгодження та проведення корегувальних і попереджуючих дій з усіма підрозділами підприємства по роботі відповідного підрозділу.
2. **НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ.**
3. ISO 9000:2000. Система менеджменту якості. Головні положення і словник.
4. ISO 9001:2000. системи менеджменту якості. Вимоги.
5. Настанова з якості.
6. Положення та інструкції щодо оформлення документів.
7. **ПОЗНАЧЕНННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ.**

В даному стандарті використано такі скорочення:

СУЯ – система управління якістю.

СМЯ – система менеджменту якості.

ВТЗ – відділ тех. забезпечення.

ДКБ – дизайнерсько-конструкторське бюро.

ЦНДКЛ - Центральна науково-дослідна карантинна лабораторія

1. **ОПИС ВИКОНАННЯ**
	1. Власником процесу «Аналіз даних зі сторони вищого керівництва» є заступник генерального директора.

Власник підприємства має повноваження:

* визначити засоби, необхідні для попередження виникнення невідповідностей та усунення причин;
* проведення періодичного аналізу СМЯ;
* прийняття рішень з покращення СМЯ;
* прийняття рішень щодо відповідності даних по кожному з процесів;
* здійснює корегуючі та попереджуючі дії.

Власник підприємства несе відповідальність за:

* розробку і контроль за процесами СУЯ;
* ефективну роботу підприємства в цілому;
* розробку і виконання заходів, спрямованих на виправлення невідповідностей;
* прийняття рішень з питань що стосується його компетенції.

4.2 Модель процесу «Аналіз даних зі сторони вищого керівництва».

Модель процесу «Аналіз даних зі сторони вищого керівництва» наведена у додатку 1.

4.2.1 Вихідні потоки:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вихідний потік** | **Процес-споживач** | **Форма передачі вихідного потоку** | **Відповідальний за приймання** |
| Корегуючі і попереджуючі дії, скореговані дані | Внутрішнього інформування | Висновки про відповідність, корегуючі чи попереджуючі дії | Начальник відділу внутрішнього інформування |
| Результати аналізу даних | Внутрішнього аудиту | Звіти та висновки | Внутрішній аудитор |
| Інформація про невідповідності | Управління невідповідностями | Пропозиції щодо усунення невідповідностей | Начальник відділу управління невідповідностями |
| Постійного покращення | Начальник відділу постійного покращення |
| Запит на обладнання та устаткування | Управління ресурсами | Документи з переліком необхідного та наявного обладнання | Керівник ВТЗ |
| Вимоги до персоналу | Підготовка персоналу | Перелік вимог до персоналу | Начальник |

4.2.2 Вхідні потоки:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вхідний потік** | **Процес-постачальник** | **Форма отримання вхідного потоку** | **Відповідальний за передачу** |
| Інформація про стан процесу | Відбір рослинницької продукції | Акти про стан протікання процесу | Провідний спеціаліст  |
| Проведення лабораторних експертиз | Заступник завідувача ЦНДКЛ |
| Оформлення сертифікату | Провідний фахівець  |
| Статистичні дані | Управління протоколами якості | Накладні, форми, звіти | Начальник відділу управління якістю |
| Підготовлене обладнання | Управління ресурсами | Звіти з даними про показник виконання ремонту, цінність ремонту, пропозиції щодо оновлення матеріально-технічної бази | Керівник ВТЗ |
| Підготовлений персонал | Підготовка персоналу | Відомості обліку персоналу | Начальник відділу кадрів |
| Висновок про невідповідності законодавчих і нормативних документів | Облік законодавчих та нормативних вимог | Запис про відповідність законодавчим та нормативним органам | Юрисконсульт |
| Облік документації | Управління документації | Запис у книзі обліку документів | Секретар |
| Аудиторський висновок | Внутрішній аудит | Аудиторський висновок | Внутрішній аудитор |
| Корегуючі і попереджуючі дії | Управління невідповідностями | Пропозиції щодо внесення корегуючи та попереджуючих дій | Начальник відділу управління невідповідностями |
| Постійне покращення | Начальник відділу постійного покращення |

4.2.3 Ресурси процесу:

* бюджет;
* канцтовари, оргтехніка, приміщення;
* підготовлений персонал;
* норми та стандарти даних по процесам.

4.3 Опис виконання процесу.

Процес «Аналіз даних зі сторони вищого керівництва» складається з етапів:

* отримання даних від керівників процесів, які підлягають аналізу;
* аналізування даних;
* подання висновків з зазначеними корегуючими діями для виправлення невідповідностей;
* вторинна перевірка даних.
	+ 1. Отримання даних від керівників процесів, які підлягають аналізу.

Після завершення кожного з процесів, відповідальна особа подає акт про виконання процесу до вищого керівництва.

* + 1. Аналізування даних.

Відповідальна людина по процесу аналізу даних зіставляє отримані результати по процесах з нормами на вимогами до них.

* + 1. Подання висновків з зазначеними корегуючими діями для виправлення невідповідностей.

Після аналізу даних подаються висновки про відповідність результатів процесів. У разі виявлення помилок чи відхилень пропонуються корегуючі дії для їх усунення.

* + 1. Вторинна перевірка даних.

У разі якщо були надані висновки про наявність невідповідностей керівник відповідного процесу повинен подати звіт про усунення невідповідностей та подати дані на повторну перевірку.

* 1. Вимірювання та моніторинг.
		1. Критерії оцінки процесу та способи вимірювання:
* Результативність СМЯ – відношення досягнутих значень показників до запланованих. Процес вважаться ефективним, якщо відношення вище 0.75.
	+ 1. Періодичність вимірювань:
* Періодичність розрахунку критерій оцінки – щоденно.
	+ 1. Форма запису результатів вимірювання:

Результати процесу подаються у формі висновків про відповідність даних, які подаються щоденно до керівників виробничих процесів для усунення невідповідностей.