Институт инноватики

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СПРАВОЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЮ

2021

Предисловие

1. Настоящее Руководство по качеству РАЗРАБОТАНО Институтом инноватики Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники с целью обеспечения соответствия обязательным требованиям, достижения прозрачности управления и улучшения эффективности деятельности ИИ ТУСУРа.

Разработчики: и.о. директора ИИ ТУСУР Городович А.В., зам. директора ИИ Черкашина И.П., уполномоченный по качества Бухарова Е.А., доцент кафедры управление инновациями Лариошина И.А.

2. УТВЕРЖДАЕТСЯ и ВВОДИТСЯ В ДЕЙСТВИЕ и.о. директором ИИ Городовичем А.В.

3 ИЗДАНИЕ 3.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИИ ТУСУР

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Справочник по управлению

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ИИ

_____А.В. Городович

«___» _____201__г.

1. ВВЕДЕНИЕ

Институт инноватики (ИИ) является подразделением Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР) в соответствии с его Уставом.

Деятельность ИИ осуществляется на основе системы менеджмента качества (СМК), разработанной в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015.

Настоящее Руководство по качеству (далее - РК ИИ) определяет сегмент СМК ИИ и содержит:

- область применения СМК ИИ;
- документированные процедуры СМК ИИ или ссылки на них;
- описание процессов СМК ИИ и их взаимодействия.

2. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Областью применения СМК ИИ является оказание образовательных услуг в сфере высшего и дополнительного профессионального образования, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий.

СМК ИИ не распространяется на научно-исследовательскую и воспитательную работу.

2.2 СМК ИИ применяется для обеспечения соответствия предоставляемых образовательных услуг установленным требованиям, а также для постоянного улучшения образовательной деятельности ИИ в целях повышения удовлетворенности:

- студентов и иных потребителей образовательных услуг ИИ;
- персонала ИИ и привлекаемых специалистов;
- других кафедр, факультетов и иных подразделений-партнеров;

– высшего руководства ТУСУР.

2.3. Настоящее РК разработано в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 и содержит описание (структуру) СМК ИИ, цели, основные положения и принципы, механизмы взаимодействия, направленные на реализацию политики и целей в области качества, обязанности, полномочия и ответственность персонала, состав основных разработанных и разрабатываемых нормативно-правовых документов института.

2.4. Требования РК являются обязательными для исполнения всеми работниками ИИ. РК направлено на поддержание СМК ИИ в рабочем состоянии, а также является информационным материалом о СМК для потребителей (заказчиков) услуг ИИ.

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В РК ИИ использованы ссылки на следующие стандарты:

– ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования»;

– ISO 9000:2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

– Методические указания по применению номенклатуры дел структурного подразделения.

– Инструкция о порядке подготовки, согласования и утверждения организационно-распорядительной документации в Государственном образовательном учреждении высшего образования «Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники» (ТУСУР).

– ДП «Внутренние аудиты. Корректирующие действия».

– ДП «Управление рисками».

4. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

4.1. В настоящем документе использованы следующие сокращения, представленные в алфавитном порядке:

ДИ – должностная инструкция;

ДОП – дополнительные образовательные программы;

ДОТ – дистанционные образовательные технологии;

ДП – документированная процедура;

ИИ – институт инноватики;

ИП – инструкция на процесс;

НИР – научно-исследовательская работа;

ООП ВО – основные образовательные программы высшего образования;

ПП – положение о подразделении;

РК – руководство по качеству;

РФ – Российская Федерация;

СМК – система менеджмента качества;

ТУСУР – Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники;

УК – уполномоченный по качеству;

УММ – учебно-методические материалы;

ФГОС ВО – федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования.

5. СРЕДА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИИ

5.1. ИИ и условия его функционирования

Институт инноватики (ИИ) является учебно-научно-инновационным подразделением в составе государственного образовательного учреждения высшего образования и не является юридическим лицом. ТУСУР наделяет ИИ по доверенности полностью или частично правомочиями юридического лица.

ИИ создан в целях расширения образовательного пространства ТУСУРа как университета, создания новых образовательных возможностей для широкого круга потенциальных студентов и слушателей, продвижения инновационных технологий, развития новых образовательных технологий, совершенствования системы открытого дистанционного образования, реализации дополнительного профессионального образования, привлечения дополнительных внебюджетных средств.

ИИ реализует все виды и формы обучения, в том числе и с применением дистанционных образовательных технологий в соответствии с имеющейся у ТУСУРа лицензией на образовательную деятельность и решениями Ученого совета университета.

Дополнительное профессиональное образование осуществляется посредством реализации следующих направлений: повышение квалификации ППС и сотрудников ТУСУР; послевузовское дополнительное образование, довузовское дополнительное образование.

Институт инноватики объединяет 3 учебных факультета, 6 кафедр, 1 управление, 3 центра и другие структуры (Приложение 1).

ИИ осуществляет подготовку студентов по основным образовательным программам высшего образования по 17 направлениям с очной и заочной формами обучения, в том числе с применением ДОТ.

Управление дополнительным образованием организует и проводит:

- повышение квалификации и профессиональную переподготовку научно-педагогических работников ТУСУРа и других учебных заведений, специалистов и руководителей предприятий, организаций, органов власти и управления, проходящих обучение по заказу и на средства работодателя или на собственные средства;
- курсы для школьников и лиц, готовящихся к поступлению в вуз;
- мастер-классы, тренинги, семинары и вебинары в области информационно-коммуникационных технологий, программирования, радиотехники, электронной и вычислительной техники, автоматики и систем управления, инноватики, экономики, управления и социальной работы.

Официальное название ИИ:

на русском языке: Институт инноватики государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники» (Институт инноватики ТУСУРа);

на английском языке: Innovations Institute of “Tomsk State University of Control Systems and Radioelectronics”.

Юридический адрес: 634050, г. Томск, пр. Ленина, 40. Институт инноватики ТУСУРа.

Адрес для почтовой корреспонденции: 634050, г. Томск, пр. Ленина, 40, Институт инноватики ТУСУРа.

5.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Для предоставления образовательных услуг, отвечающей требованиям потребителя, действующим законодательным и нормативным требованиям, руководство ИИ определило заинтересованные стороны и их требования.

Институт инноватики принимает меры для определения требований и ожиданий заинтересованных сторон, их учета при планировании образовательного процесса, а также выполнения законодательных требований в процессе образования.

К заинтересованным сторонам ИИ относятся:

- студенты;
- работодатели;
- родители учащихся;

- сотрудники;
- государство;
- Министерство образования и науки РФ;
- партнеры.

Для определения потребности и ожидания заинтересованных сторон в институте проводится обзор рынка, отслеживание потребностей, ожиданий и оценка удовлетворенности заинтересованных сторон. Все данные поддерживаются в рабочем состоянии.

В институте осуществляется мониторинг и анализ информации об этих заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях и предложениях.

5.3. Система менеджмента качества и ее процессы

В ИИ внедрена и постоянно совершенствуется система менеджмента качества, способствующая формированию конкурентоспособного выпускника на рынке труда.

СМК ИИ является средством реализации политики в области качества, достижения поставленных целей и обеспечения уверенности в том, что оказываемые институтом услуги отвечают требованиям потребителей (заказчиков) и законодательству РФ.

С целью постоянного повышения результативности работы с учетом установленных и ожидаемых требований потребителей и заинтересованных сторон руководство института:

- определило процессы, необходимые для системы менеджмента качества, их входы и ожидаемые выходы, последовательность и их взаимодействие (Приложение 2);
- определило критерии результативности процессов, владельцев процессов и методы (включая мониторинг и измерения), гарантирующие результативное выполнение этих процессов и управление ими;
- установило ответственность и полномочия в отношении указанных процессов;
- гарантирует наличие и доступность ресурсов и информации, необходимых для поддержания функционирования процессов и их мониторинга;
- учитывает риски и возможности;
- осуществляет мониторинг, измеряет и анализирует процессы через запланированные промежутки времени, осуществляет внесение изменений, необходимых для обеспечения достижения намеченных результатов;

− осуществляет действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

6. ЛИДЕРСТВО

6.1. Лидерство и приверженность

6.1.1. Демонстрация лидерства и приверженности

Руководство института заявляет о принятии на себя обязательств по разработке и внедрению СМК, а также постоянному улучшению её результативности посредством:

− доведения до сведения работников института важности выполнения требований потребителей, а также законодательных требований;

− разработки политики и целей в области качества в соответствии с условиями, в которых функционирует институт и согласованной со стратегией развития ИИ;

− проведения анализа функционирования СМК;

− поддержки (развития, совершенствования) применения процессного подхода и риск-ориентированного мышления;

− обеспечения СМК необходимыми ресурсами;

− вовлечения сотрудников в деятельность по обеспечению результативности СМК, руководство этой деятельностью и ее поддержка;

Демонстрацией лидерства и приверженности руководства проявляется в:

− систематическом проведении совещаний по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК, на которых излагается сущность стоящих перед институтом задач и мероприятий, направленных на непрерывное улучшение качества оказываемых услуг и повышение удовлетворенности потребителей (заказчиков);

− размещении на корпоративном диске института и во внутренних средствах массовой информации сведений о СМК ИИ, её совершенствовании и др.

6.1.2. Ориентация на потребителя

Непосредственными потребителями образовательных услуг ИИ являются студенты.

В роли конечных потребителей выступают предприятия и организации, являющиеся работодателями для выпускаемых молодых специалистов.

В СМК ИИ в качестве основных требований непосредственных потребителей (студентов) выделяются:

− полное соответствие требованиям ФГОС ВО, как основы информированного выбора направления (специальности) при поступлении;

– высокий методический и профессионально-кадровый уровень обучения;

– практико-ориентированное и проектно-ориентированное обучение, дающее конкурентное преимущество молодому специалисту при первичном трудоустройстве по специальности;

– рациональная организация самостоятельной работы студента с целью достижения ее высокой эффективности в образовательном процессе;

– выраженная доброжелательность, терпимое отношение к ошибкам и промахам прилежно работающего студента;

– ясность предъявляемых требований и справедливость в оценке образовательной деятельности обучающихся.

Основным ожиданием потребителей является доказанная практикой предыдущих выпусков возможность трудоустройства на условиях, приемлемых для молодого специалиста и повышение конкурентоспособности выпускника.

Указанные возможности определяются уровнем профессиональной подготовленности выпускников, удовлетворяющим или превосходящим ожидания работодателей.

Ориентация на потребителей является одним из важнейших принципов деятельности института.

Институт принимает меры для определения нужд и ожиданий всех категорий потребителей, их учета при планировании образовательного процесса, а также выполнения законодательных требований.

Информация о результатах деятельности института доводится до сведения потребителей посредством конференций, публикаций в средствах массовой информации, включая размещение информации на сайте Института инноватики.

6.2. Политика в области качества

Политика в области качества описывает основные направления деятельности, официально сформулированные руководством, которым следует институт для выполнения своей миссии.

Политика в области качества является основой для установления целей.

Политика в области качества является отдельным утвержденным документом и размещается на сайте Института инноватики в соответствующем разделе, отражающем вопросы качества образования.

6.2.1. Доведение политики в области качества

Доведение Политики до персонала осуществляется Руководителями

подразделений, при приеме на работу новых сотрудников, методом наглядной агитации.

Политика в области качества доведена до сведения Потребителей, и заинтересованных сторон путем размещения на сайте института и на сетевом диске smk.

6.3. Обязанности, ответственность, и полномочия

6.3.1. Ответственность и полномочия

Ответственность и полномочия структурных подразделений и работников ИИ при внедрении и поддержании СМК установлены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях, а также в локальных нормативных актах института (приказах, распоряжениях, указаниях ректора и/или проректоров по направлениям деятельности и др.).

7. ПЛАНИРОВАНИЕ

7.1. Действия по реагированию на риски и возможности

При планировании деятельности в рамках СМК руководство ИИ постоянно анализирует риски, которые учитываются для предотвращения или минимизации их нежелательного влияния, с целью обеспечения дальнейшего улучшения в рамках СМК.

Деятельность по управлению рисками осуществляется в соответствии с процедурой ДП «Управление рисками».

7.2. Цели в области качества и планирование их достижения

Политика в области качества является основой для постановки целей. Оценка достижения поставленных целей осуществляется на основе расчета показателей (критериев), установленных на один календарный год.

При разработке Целей учитывается:

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

Руководство института принимает меры по определению и планированию необходимых ресурсов для достижения целей. Планирование СМК включает:

- разработку планов по созданию, внедрению и совершенствованию СМК;
- установление целей в области качества, их сроков, ответственности и организацию контроля их достижения;
- определение и выделение необходимых ресурсов (финансов, оборудования,

повышение квалификации персонала) для обеспечения требуемого качества предоставляемых образовательных услуг и достижения (выполнения) поставленных целей в области качества.

7.3. Планирование изменений

При планировании изменений в СМК:

- устанавливаются цели изменений и возможные последствия;
- обеспечивается сохранность СМК;
- устанавливается ответственность и обязанности соответствующих структурных подразделений и/или должностных лиц, а также выделяются требуемые ресурсы (трудовые, материальные, финансовые).

8. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

8.1. Ресурсы

8.1.1 Обеспечение ресурсами

Руководством ИИ определяются ресурсы, необходимые для:

- предоставления услуг требуемого качества и обеспечения эффективного функционирования ИИ;
- повышения удовлетворенности потребителей путём анализа и выполнения их требований.

К необходимым ресурсам относятся:

- квалифицированный персонал, имеющий соответствующее образование, навыки и опыт;
- инфраструктура (в т.ч. производственная среда);
- финансовые и материально-технические ресурсы.

Перечисленные ниже обеспечивающие процессы выполняются централизованными службами ТУСУРа. Общий надзор за этими процессами, как вынесенными на внутриорганизационный аутсорсинг, осуществляет Директор ИИ, а в рамках обеспечения деятельности конкретных подразделений ИИ – их руководители:

- управление образовательной средой;
- управление информационной средой;
- библиотечное и информационное обслуживание;
- международная и инновационная деятельность;
- сохранение собственности потребителей (личных документов и персональных данных);

- менеджмент персонала;
- управление закупками;
- менеджмент оборудования, содержания и развития ИИ.

8.1.2 Внутрифирменные знания

Требования к базовым знаниям при выполнении работ по функционирования процессов ИИ и достижения соответствия оказываемых услуг законодательным требованиям и требованиям потребителей установлены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях сотрудников.

Внутрифирменные знания в ИИ имеют определенную специфику, формируются в результате многолетнего накопленного опыта функционирования в соответствующей образовательной среде, направлены на достижения целей в области качества и образуются в процессах проведения НИР, научно-практических конференций, семинаров, круглых столов, участия в международных проектах и др., а также соответствующие знания основываются на различных внешних источниках, представленных в нормативной и методической базе в области образования и науки.

8.2. Коммуникация и осведомленность

В ИИ используются различные способы коммуникаций между сотрудниками, включая высшее руководство. Обмен информацией (в том числе ознакомление с ней) осуществляется следующими способами:

- регулярными совещаниями на различных уровнях;
- в рамках системы общего делопроизводства (приказы, распоряжения, указания, служебные записки);
- периодическим оформлением и доведением до работников ИИ отчетов по различным видам деятельности;
- размещением информации на сайте ИИ;
- посредством проведения внутреннего аудита СМК и др.

Коммуникация с внешней средой организации (заказчиками, потребителями и др.) осуществляется соответствующими должностными лицами и/или структурными подразделениями.

8.3. Документированная информация

Документированная информация разделяется на документацию и записи СМК.

Управление документацией осуществляется с целью обеспечения структурных подразделений и должностных лиц актуальной и адекватной документацией, необходимой для выполнения ими своих функций и устанавливает порядок ее

разработки, учета, хранения, выдачи, актуализации и аннулирования.

Документированная информация, требуемая СМК, находится под управлением в целях обеспечения:

- ее доступности и пригодности, когда она необходима;

- ее достаточной защиты (например, от несоблюдения конфиденциальности, от ненадлежащего использования или потери целостности).

Для управления документированной информацией Организация предусматривает следующие действия:

- ее распределение, обеспечение доступности и поиска, а также использование;

- хранение и защиту, включая сохранение разборчивости;

- управление изменениями (например, управление версиями);

- соблюдение сроков хранения и порядка уничтожения.

Документированная информация внешнего происхождения, определенная Организацией как необходимая для планирования и функционирования СМК, должна быть соответствующим образом идентифицирована и находиться под управлением.

Документированная информация, используемая в качестве свидетельств соответствия, должна быть защищена от непредумышленных изменений.

В работах по управлению документацией ответственность несут:

- за наличие, разработку и пересмотр ПП, ДИ, а также доведение их до персонала – руководители структурных подразделений;

- за наличие, разработку и пересмотр документации СМК, а также доведение ее до персонала – уполномоченный по качеству;

- за хранение, учет и ведение документов в подразделениях – руководители структурных подразделений;

- хранение, учет и обращение кадровых документов – начальник отдела кадров;

- документов делопроизводства – секретарь.

Политика и Цели в области качества разрабатываются и утверждаются Директором ИИ. Ответственность за их реализацию несет директор. Политика в области качества анализируется и пересматривается по мере необходимости. Цели в области качества разрабатываются на год, анализируется и пересматриваются по итогам года.

Руководство по качеству разрабатывается и актуализируется уполномоченным по качеству по мере необходимости.

Процессы СМК описываются в Картах процессов и Документированных процедурах. Разрабатывается описание процесса руководителем процесса совместно с

уполномоченным по качеству, анализируется по мере необходимости.

Остальные документы СМК разрабатываются, утверждаются, хранятся и актуализируются в соответствии с требованиями, установленными к внутренней документации ТУСУР.

К записям СМК относятся документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности, например, журналы, акты, протоколы и т.д.

Управление записями включает сбор, регистрацию, анализ, хранение, ведение и поддержание их в рабочем состоянии, проводится с целью получения достоверной информации о качестве товара и услуг, свидетельств соответствия товара и услуг установленным требованиям.

Ведение записей позволяет подтверждать результативность функционирования СМК, принимать решения и осуществлять деятельность, основываясь на фактических данных и информации.

Ответственность за достоверность записей, своевременность их предоставления, за ведение, хранение, поддержание в рабочем состоянии, соблюдение сроков хранения и изъятие, несут ответственные лица за ведение записей.

Записи о качестве хранятся в соответствующих структурных подразделениях в местах, обеспечивающих сохранность, исключающих их утрату и порчу.

Контроль соблюдения процедуры управления записями проводится при внутренних аудитах процессов, а также руководителями процессов (структурных подразделений) при мониторинге процессов.

Актуальную версию целей в области качества, политики в области качества Института инноватики - необходимо размещать на сайте Института инноватики https://2i.tusur.ru/?page_id=44. Хранить данные документы на сайте необходимо за последние 5 лет.

9. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ

9.1.Планирование оказания услуг

ИИ предоставляет услуги в области высшего, довузовского и послевузовского дополнительного образования согласно перечню основных направлений подготовки (специальностей) в соответствии с лицензией.

Ответственность за планирование процессов для обеспечения жизненного цикла услуги несут руководители соответствующих процессов, определённые в ИП, ДИ,

положениях о структурных подразделениях и других локальных нормативных актах ИИ.

Планирование оказания услуг включает:

– установление целей и требований, предъявляемых к качеству предоставляемых образовательных и иных услуг;

– определение потребности в разработке документов, регламентирующих порядок функционирования процессов и видов деятельности;

– установление порядка обеспечения ресурсами;

– наличие системы мониторинга и измерения процессов;

– определение показателей измерения процессов, которые согласуются с политикой и целями в области качества.

Записи по результатам планирования процессов жизненного цикла услуг (протоколы совещаний, планы работ и т.д.) поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с пунктом 8.3.

9.2. Требования к услугам

Требования к оказываемым услугам включают:

– законодательные требования;

– требования различных групп потребителей (внутренних и внешних), основанные на анализе рынка образовательных и др. услуг, оказываемых университетом.

Ответственность за анализ требований потребителей несут руководители соответствующих структурных подразделений ИИ.

ИИ проводит идентификацию требований потребителей, предъявляемых к оказываемым услугам, посредством систематических исследований совместно с дополнительными требованиями внутреннего характера, таких как наличие персонала необходимой квалификации, ресурсных возможностей, элементов инфраструктуры и т.д.

Данный анализ проводится до объявления принятых ИИ обязательств по предоставлению соответствующих образовательных и иных услуг потребителям и гарантирует следующее:

– уровень выполнения требований к качеству предоставляемых услуг в ИИ соответствует образовательным стандартам (ФГОС ВО) и другим нормативным правовым актам РФ;

– в случае отсутствия от потребителей документально подтвержденных заявлений, предъявляемых к качеству предоставляемых услуг, ИИ оставляет за собой право определять их самостоятельно.

В ИИ осуществляется связь с потребителями, касающаяся;

- информирования об оказываемых услугах;
- взаимодействия с предприятиями-работодателями и выпускниками института;
- рассмотрения претензий к качеству предоставляемых услуг.

Процесс информирования потребителей о предоставляемых услугах осуществляется по различным каналам связи.

ИИ осуществляет обратную связь с потребителями с целью выявления и устранения претензий, касающихся качества предоставляемых услуг. Обратная связь с потребителями осуществляется по всем имеющимся каналам связи. Рассмотрение жалоб, претензий всех групп потребителей осуществляется соответствующими структурными подразделениями института.

При изменении требований к оказываемым услугам в законодательстве РФ институтом вносятся соответствующие изменения во внутреннюю документацию, которая доводится до сотрудников и потребителей.

9.3. Проектирование и разработка

Процесс проектирования и разработки образовательных программ осуществляется ИИ с учетом требований основных нормативных правовых актов РФ и локальных нормативных актов.

Результатом проектирования ООП ВО является процесс лицензирования с получением лицензии на реализацию соответствующих образовательных программ по направлениям подготовки.

В процессе оказания услуг при изменении требования к ним (со стороны законодательства или потребителей) вносятся соответствующие изменения в правила и условия оказания услуг, которые доводятся до заинтересованных сторон.

Процедуры лицензирования и аккредитации устанавливаются в нормативно-правовых актах федерального уровня.

Работы по подготовке к лицензированию и аккредитации отражаются в соответствующих планах работы ИИ.

Проектирование ДОП проводится на основании профессиональных стандартов, квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках по соответствующим должностям, профессиям и специальностям, или квалификационных требований к профессиональным знаниям навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей.

9.4. Управление внешними поставляемыми процессами, продукцией и

услугами

Управление закупками в ИИ осуществляется в соответствии с Федеральным законом N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом N 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» и др. требованиями законодательства РФ в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

Управление и контроль за процессом закупок в ИИ осуществляется контрактным управлением ТУСУРа.

9.5. Предоставление услуг

9.5.1. Управление предоставлением услуг

Взаимодействие между процессами СМК ИИ представлено в Приложении 2.

Управление образовательным процессом включает планирование следующих элементов: график учебного процесса, распределение нагрузки преподавателей, составление расписания занятий, расписание консультаций, экзаменов и итоговой государственной аттестации и др.

Управление образовательным процессом предполагает: наличие требований на всех стадиях образовательного процесса, наличие учебно-методической литературы, определение контрольных точек учебного процесса (текущий, промежуточный и итоговый контроль знаний студентов).

Процессы, необходимые для оказания образовательных услуг, их последовательность и взаимосвязи определены, спланированы и реализуются в соответствии с законодательством РФ, а также локальными нормативными актами ИИ.

Ответственность за планирование, контроль и улучшение качества процессов, а также взаимодействие между процессами и видами деятельности определены в локальных нормативных актах ИИ.

Управляемые условия при оказании образовательных услуг включают:

- измеримые цели (показатели) в области качества;
- управление документацией СМК;
- наличие необходимой документации в структурных подразделениях, относящейся к реализации образовательного и научного процессов;
- наличие персонала, имеющего соответствующее образование, навыки и опыт;
- создание инфраструктуры и производственной среды, необходимой для осуществления образовательного, научного и воспитательного процессов.

9.5.2. Идентификация и прослеживаемость

ИИ в процессе оказания образовательных услуг контролирует промежуточные результаты освоения образовательной программы посредством внутрисеместровой и промежуточной аттестации, проводимых с учетом нормативно-правовых документов ТУСУРа.

Результаты освоения образовательных программ оцениваются в процессе итоговой аттестации.

Обеспечение сохранности результатов оказания услуг и соблюдение установленных правил их идентификации осуществляют ответственные исполнители.

Необходимые условия сохранности (если применимо) отражаются в договоре.

Документация, содержащая информацию о результатах оказания услуг, проведенных на основе договоров и контрактов с заказчиком, не подлежит разглашению (если иное не определено).

Персонал ИИ инструктируется о необходимости не разглашать информацию, полученную в результате проведенных работ, и об ответственности за ее разглашение.

С целью предотвращения несанкционированного доступа к документации по результатам выполненных работ и их корректировки, ее хранение производится в структурных подразделениях, на руководителей которых возлагается ответственность за обеспечение сохранности соответствующих документов.

По окончании оказания образовательных услуг по реализуемым ИИ программам выпускникам выдается диплом, удостоверение, сертификат или иной документ в зависимости от вида обучения и результатов освоения образовательной программы в соответствии с требованиями законодательства РФ.

9.5.3. Собственность потребителя

ИИ несет ответственность за сохранность любых материалов, предоставленных потребителями. К таким материалам относятся документы, принимаемые от абитуриентов в соответствии с перечнем документов, предусмотренным Правилами приема, утверждаемыми (ежегодно) ректором ТУСУРа.

Институт гарантирует потребителям (обучающимся) и сотрудникам ИИ соблюдение законодательства РФ в части обеспечения конфиденциальности предоставленных персональных данных и обеспечение их безопасности при обработке в информационных системах персональных данных института.

9.5.4. Деятельность после оказания образовательных услуг

ИИ содействует трудоустройству студентов и выпускников, развивает

взаимоотношения с государственными органами, организациями и предприятиями-работодателями по вопросам трудоустройства, организует и проводит мероприятия (круглые столы, встречи с представителями компаний и т.п.), направленные на развитие сотрудничества между институтом и предприятиями-работодателями (заключение договоров о сотрудничестве).

9.5.5. Управление изменениями

ИИ постоянно отслеживает изменения законодательных и иных требований к оказываемым услугам, при их наличии вносит требуемые изменения в процесс оказания образовательных и иных услуг, что отражается в соответствующих локальных актах и другой документации ИИ.

9.5.6. Управление несоответствиями (несоответствующими результатами оказываемых услуг)

Несоответствующими результатами оказываемых услуг в ИИ являются:

- уровень подготовки студента, признанный неудовлетворительным в результате зачета, экзамена, проверки и защиты индивидуального задания (проекта, работы) преподавателем или комиссией;
- несоответствие УММ требованиям, установленным в соответствующих стандартах;
- сведения, полученные в устных и письменных обращениях (заявлениях, жалобах, анкетах, отзывах) абитуриентов, студентов или выпускников ИИ.

Процедура по управлению представленных выше несоответствий отражена в соответствующих инструкциях на процесс.

10. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

10.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка

В ИИ осуществляется деятельность по мониторингу, измерению, контролю, анализу и улучшению процессов и видов деятельности СМК.

Принимаемые решения основываются на результатах измерений и их анализе.

Институт определяет, собирает и анализирует следующие данные:

- результаты внутренних и внешних аудитов;
- сведения об удовлетворенности различных групп потребителей;
- степень достижения целей (показателей) в области качества.

Анализ проводится для демонстрации пригодности и результативности СМК, а также оценивания, в какой области возможно повышение результативности и улучшения

СМК.

Оценка удовлетворенности потребителей осуществляется по результатам анализа жалоб, претензий и поступающих благодарственных писем, грамот и т.д., а также за счет проведения анкетирования.

Процессы СМК имеют измеримые результаты (критерии процесса), контроль выполнения которых осуществляют руководители процессов (руководители структурных подразделений). Мониторинг функционирования процессов проводится при проведении внутреннего аудита в соответствии с ДП «Внутренние аудиты».

Мониторинг и измерения в системе высшего и послевузовского образования включают проведение текущей, промежуточной и итоговой аттестации, содержание и порядок проведения которых закреплены в локальных нормативных актах ИИ.

10.2. Внутренние аудиты

Внутренние аудиты осуществляются в соответствии с ДП «Внутренние аудиты. Корректирующие действия».

10.3. Анализ со стороны руководства

Анализ СМК ИИ проводится директором ИИ с целью установления результативности ее функционирования.

Анализ включает в себя оценку возможностей улучшения и потребности в изменениях СМК, в том числе в Политике и Целях в области качества.

Для анализа используются следующие исходные данные:

- результаты анализа внешних и внутренних факторов, касающихся системы менеджмента качества;
- определение достаточности ресурсов;
- результаты предыдущих внешних и внутренних аудитов;
- результаты функционирования СМК (данные мониторинга процессов, данные о выполнении планов мероприятий и достижении установленных показателей деятельности, о соответствии качества оказания услуг);
- результативность устранения несоответствий и выполнения корректирующих действий, а также результативность действий, предпринятых в ответ на риски и возможности;
- результаты выполнения решений по итогам предыдущего анализа результативности СМК со стороны высшего руководства;
- результаты анализа данных, полученных посредством обратной связи от потребителей;

- степени достижения целей в области качества;
- рекомендации по улучшению.

Совещание по анализу функционирования СМК проводит Директор ИИ.

Выходными данными анализа является отчет по анализу СМК со стороны руководства, в котором отражается:

- мероприятия по повышению результативности СМК и ее процессов;
- необходимым изменениям СМК;
- информация о существующих потребностях в ресурсах.

Результаты анализа СМК со стороны руководства доводятся до руководителей подразделений, руководители подразделений доводят до персонала.

Директор ИИ несет ответственность за своевременность проведения анализа функционирования СМК со стороны руководства, обеспечение контроля выполнения мероприятий, намеченных по результатам анализа и своевременности корректировки Политики и Целей в области качества.

УК несет ответственность за подготовку документов необходимых для проведения анализа функционирования СМК, обеспечение выполнения организационных мероприятий по результатам анализа со стороны руководства, подготовку корректирующих действий по результатам анализа, своевременную подготовку предложений по корректировке Политики и Целей в области качества.

Руководители процессов несут ответственность за своевременное проведение самооценки своих процессов СМК и предоставление информации, выполнение решений и постановлений Руководства, корректирующих действий, которые выработаны на основании проведенного анализа со стороны руководства.

11. УЛУЧШЕНИЕ

11.1. Несоответствия и корректирующие действия

Управление несоответствиями и порядок проведения корректирующих действий осуществляется в соответствии с требованиями ДП «Внутренние аудиты. Корректирующие действия».

11.2. Постоянное улучшение

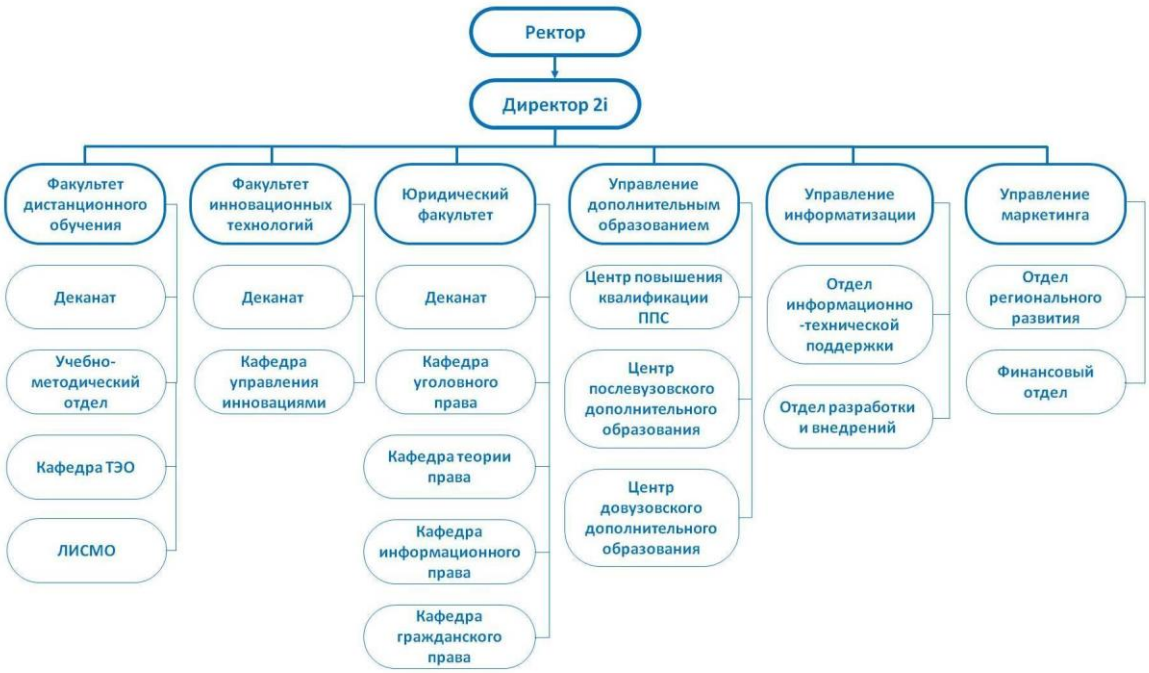
ИИ повышает результативность СМК посредством установления политики и целей в области качества, анализа данных, проведения внутренних аудитов, корректирующих действий.

Механизм постоянного улучшения предусматривает планирование улучшения,

выполнение запланированных мероприятий, контроль и оценку выполненных мероприятий, а в случае необходимости разработку и реализацию корректирующих действий.

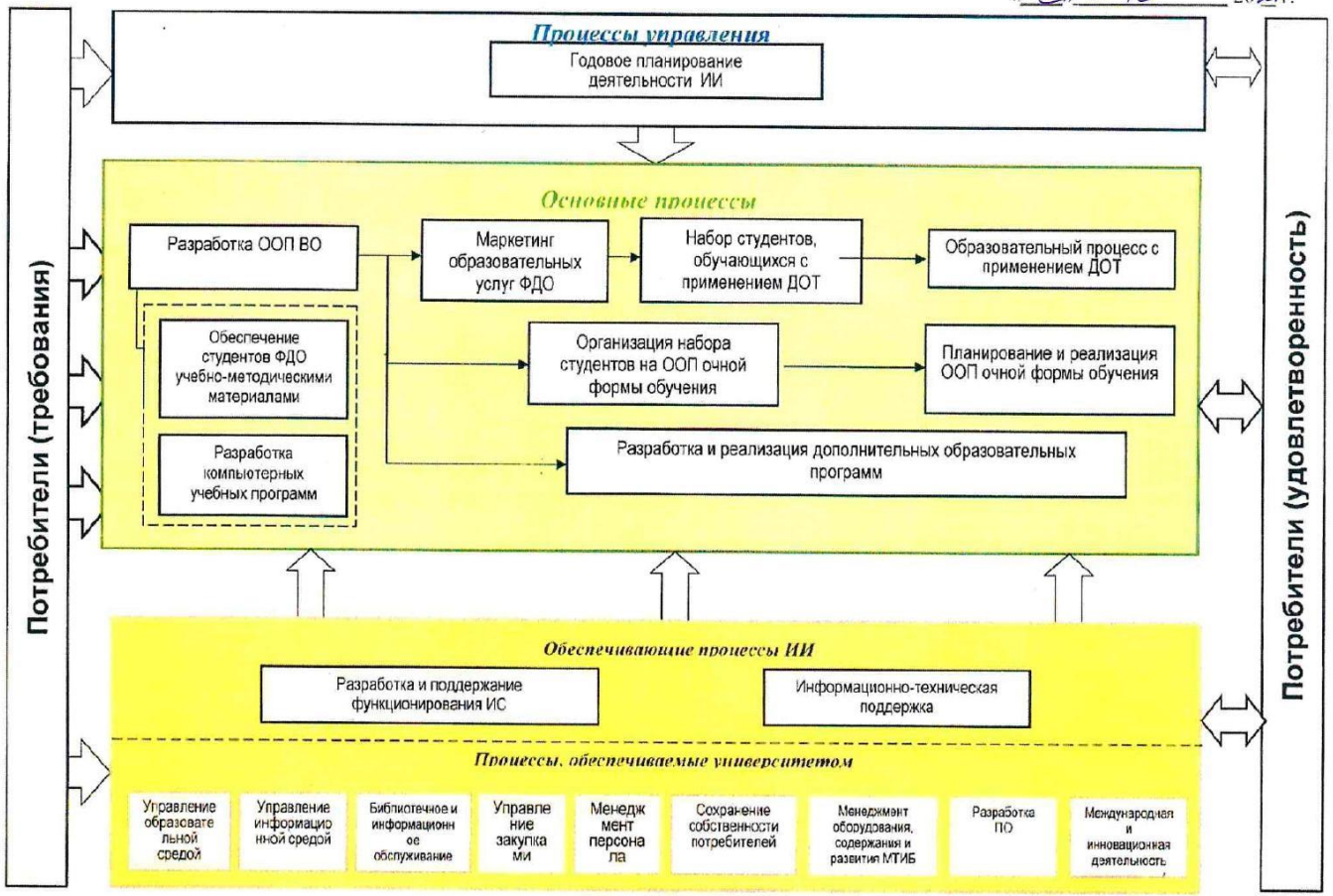
Приложение 1

Организационная структура ИИ ТУСУРа



Приложение 2

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора ИИ ТУСУР
_____ А.В. Городович
«10» 10 2021.



Лист регистрации изменений

Номер изм.	Основание	Подпись	Дата введения
1	Внесены изменения в связи с актуализацией инструкции		24.12.2021
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			