

пл. Соляная, 2, г. Томск, 634003, телефон (3822) 65-32-61, факс (3822) 65-24-22, e-mail: canc@tsuab.ru
ОКПО 02069295, ОГРН 1027000882886 ИНН/КПП 7020000080/701701001

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Руководство по качеству

Shirley

А.Б. Стешенко

Томск – 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Руководство по качеству

РК 01. Сокращения, обозначения, термины и нормативные ссылки.....	4
РК 02. Общие положения.....	5
РК 03. Область применения СМК.....	6
РК 04. Среда организации.....	6
4.1. Понимание среды университета.....	6
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	6
4.3. Определение области применения системы менеджмента качества.....	7
4.4. Система менеджмента качества и ее процессы.....	7
РК 05. Лидерство.....	9
5.1. Лидерство и приверженность.....	9
5.1.1. Общие положения.....	9
5.1.2. Ориентация на потребителя.....	9
5.2. Политика.....	10
5.2.1. Разработка политики в области качества.....	10
5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации.....	11
РК 06. Планирование.....	12
6.1. Действие в отношении рисков и возможностей.....	12
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения.....	13
6.3. Планирование изменений.....	14
РК 07. Средства обеспечения.....	14
7.1. Ресурсы.....	14
7.1.1. Обеспечение ресурсами.....	14
7.1.2. Человеческие ресурсы.....	14
7.1.3. Инфраструктура.....	15
7.1.4. Среда для функционирования процессов.....	16
7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения.....	17
7.1.6. Знания организации.....	18
7.2. Компетентность.....	19
7.3. Осведомленность.....	20
7.4. Обмен информацией.....	21
7.5. Документированная информация.....	21
7.5.1. Общие положения.....	21
7.5.2. Создание и актуализация.....	23
7.5.3. Управление документированной информацией.....	23
7.5.3.1. Руководство по качеству.....	23
7.5.3.2. Управление документацией СМК.....	23
7.5.3.3. Управление записями по качеству.....	24
РК 08. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг.....	25
8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг.....	25
8.2. Требования к продукции и услугам.....	26
8.2.1. Связь с потребителем.....	26
8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам.....	27
8.2.3. Анализ требований к продукции и услугам.....	27
8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг.....	28
8.3.1. Общие положения.....	28
8.3.2. Планирование проектирования и разработки.....	28
8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки.....	30
8.3.4. Средства управления проектирования и разработки.....	30
8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки.....	31

8.3.6. Изменения проектирования и разработки.....	32
8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками.....	34
8.5. Производство продукции и предоставления услуг.....	34
8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг.....	34
8.5.2. Идентификация и прослеживаемость.....	35
8.5.3. Собственность потребителей или внешних поставщиков.....	36
8.5.4. Сохранение.....	37
8.5.5. Деятельность после поставки.....	37
8.5.6. Управление изменениями.....	38
8.6. Выпуск продукции и услуг.....	38
8.7. Управление несоответствующими результатами процессов.....	39
РК 09. Оценка результатов деятельности.....	40
9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка.....	40
9.1.1. Общие положения.....	40
9.1.2. Удовлетворенность потребителей.....	41
9.1.3. Анализ и оценка.....	42
9.2. Внутренний аудит.....	43
9.3. Анализ со стороны руководства.....	44
РК 10. Улучшение.....	45
10.1. Общие положения.....	45
10.2. Несоответствия и корректирующие действия.....	45
10.3. Постоянное улучшение.....	46
РК 11. Информирование общества.....	47
РК 12. Список ответственных за процессы системы менеджмента качества.....	48
Приложение 1.....	49

2. Документированные процедуры

ДП 7.53-01 Управление записями

ДП 9.20-01 Проведение внутренних аудитов

ДП 8.70-01 Управление несоответствующими результатами процессов

ДП 10.0-01 Корректирующие действия и улучшение

РК 01. Сокращения, обозначения, термины и нормативные ссылки

Список сокращений

РК – руководство по качеству

ДП – документированная процедура

СМК – система менеджмента качества

Сокращения, касающиеся названий структурных подразделений, представлены в пояснениях к организационной структуре ТГАСУ.

Нормативные ссылки

1. ГОСТ ISO 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.
4. ГОСТ Р ИСО 10006-2005. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании.
5. ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества.
6. ГОСТ Р 55568-2013. Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.
7. Стандарты и директивы гарантий качества высшего образования на территории Европы («Стандарты и директивы ENQA»).

Термины

Аккредитация образовательной программы (ОП): официальное признание образовательной программы вне зависимости от наличия аккредитации образовательной организации в целом.

Валидация: подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Верификация (проверка): подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что установленные требования были выполнены.

Возможность: способность объекта получить выход, который будет соответствовать требованиям к этому выходу.

Документированная информация: информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит.

Заинтересованная сторона, стейкхолдер: лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

Записи: документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществления деятельности.

Курсы повышения квалификации: форма учебной деятельности с коротким сроком обучения, направленная на достижение более высокой ступени профессиональной квалификации; предусматривает освоение новых общетеоретических и специально технологических дисциплин, расширение спектра умений и навыков, углубление

понимания связи между наукой и технологией.

Научно-исследовательский процесс: процесс создания наукоемкой продукции (предоставления научно-технических услуг).

Образовательная услуга (продукция): услуга (продукция), связанная с образованием. Предоставление образовательной услуги может включать в себя информацию об использовании программного обеспечения, аппаратных средств ЭВМ или бумажных носителей, используемых как вспомогательные средства для передачи информации и сохранности справочных данных.

Образовательное учреждение: организация, предоставляющая образовательную услугу.

Образовательный процесс: Процесс создания образовательной продукции (предоставления образовательной услуги).

Поставщик образования: лицо (преподаватель, доцент, профессор и т.д.), предоставляющее образовательную услугу обучающимся.

Потребитель: организация или лицо, получающая(-щее) продукцию (услугу) (обучающийся, лицо или организация, финансирующее(-щая) обучающегося или которая имеет доход от обучения, полученного обучающимся и т.д.; предприятия – заказчики наукоемкой продукции/ научно-технических услуг).

Процедура: установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс: совокупность взаимосвязанных и(или) взаимодействующих видов деятельности, использующие входы для получения намеченного результата.

Риск: влияние неопределенности.

Среда организации: сочетание внутренних и внешних факторов, которое может оказывать влияние на подход организации к постановке и достижению ее целей.

Стандарт организации (ОУ): нормативный документ по стандартизации, разработанный в соответствии с положениями государственной системы стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации в ОУ и утвержденный руководством.

Ученый совет вуза: выборный представительный орган управления, создаваемый в соответствии с Законом РФ «Об образовании» для рассмотрения основных вопросов деятельности вуза.

РК 02. Общие положения

Система менеджмента качества Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Томский государственный архитектурно-строительный университет» (ТГУАСУ) разработана и функционирует как инструмент, обеспечивающий реализацию политики в области качества и достижение поставленных целей в области качества.

Документы СМК утверждаются ректором и являются для всех сотрудников обязательными к исполнению.

Настоящее руководство по качеству является путеводителем по действующей в университете системе менеджмента качества, показывает организационную структуру организации, процессы и их взаимодействие, процессы анализа и постоянного совершенствования, необходимые ресурсы для управления. Содержание руководства по качеству соответствует требованиям стандарта ISO 9001-2015 и повторяет его структуру.

Для партнеров ТГУАСУ Руководство по качеству является документом, позволяющим

убедиться в существовании в университете механизма управления качеством на всех этапах образовательного и научного процесса, что позволяет обеспечить выполнение всех установленных требований при осуществлении данных видов работ.

РК 03. Область применения СМК

3.1. Область применения

Область сертификации ТГАСУ: разработка и оказание услуг в сфере довузовской подготовки, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования, а также научной и инновационной деятельности; выполнения инженерных изысканий, проектирования, строительства и реконструкции зданий и сооружений осуществления строительного надзора застройщика. Но для целей внешнего подтверждения соответствия СМК ТГАСУ требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015 в область сертификации не входят филиал ТГАСУ и следующие структурные подразделения: первый отдел, второй отдел, штаб гражданской обороны, служба безопасности, детский сад, детский оздоровительный центр «Томич», санаторий-профилакторий, комбинат общественного питания.

РК 04. Среда организации

4.1. Понимание среды университета

Руководством университета определены внешние и внутренние факторы, которые относятся к реализации стратегии развития университета и влияют на способность достигать намеченных результатов системы менеджмента качества (цели, задачи и мероприятия программ развития). По каждому из внешних и внутренних факторов определено воздействие (как положительное, так и отрицательное) на реализацию существующих целей и задач, а также разработаны мероприятия по увеличению возможностей и снижению воздействия.

По мере необходимости (но не реже 1 раза в год), ответственные должностные лица подразделений осуществляют мониторинг и анализ информации о внешних и внутренних факторах.

Внутренние и внешние факторы, влияющие на среду ТГАСУ, представлены в отдельном документе «SWOT-анализ ТГАСУ».

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Руководством университета определены:

а) значимые заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества;

б) требования (предмет интереса) значимых заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества.

Мониторинг и анализ информации о значимых заинтересованных сторонах и их требованиях осуществляют ответственные должностные лица подразделений.

Значимые заинтересованные стороны и их требования относительно СМК ТГАСУ представлены в отдельном документе «Внешние и внутренние заинтересованные стороны ТГАСУ».

4.3. Определение области применения системы менеджмента качества

Область применения СМК распространяется на все виды деятельности, на все процессы ТГАСУ, все структурные подразделения (за исключением первого отдела, второго отдела, штаба гражданской обороны, службы безопасности, детского сада, детского оздоровительного центра «Томич», санатория-профилактория, комбината общественного питания), весь персонал, а также на всю инфраструктуру и производственную среду ТГАСУ.

Область сертификации ТГАСУ: разработка и оказание услуг в сфере довузовской подготовки, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования, а также научной и инновационной деятельности; выполнения инженерных изысканий, проектирования, строительства и реконструкции зданий и сооружений осуществления строительного надзора застройщика.

При определении области применения учтены: внутренние и внешние факторы, требования значимых заинтересованных сторон, а также специфика выпускаемой продукции и предоставляемых услуг.

В СМК ТГАСУ учтены все требования стандарта ISO 9001 без исключений в связи с тем, что все процессы, описываемые стандартом, реализуются в рамках деятельности университета.

4.4. Система менеджмента качества и ее процессы

Последовательность и взаимодействие процессов, входные и выходные данные, ответственные и участники процессов определены в отдельном документе «Схема процессов ТГАСУ». Документ «Матрица процессов ТГАСУ» содержит более детальное описание процессов: цель, ответственный, входные и выходные данные, критерии и методы мониторинга.

Описание процессов СМК и соответствующих видов деятельности университета отражено в руководстве по качеству (РК), документированных процедурах (далее ДП), схеме и матрице процессов, положениях и других документах.

На основе процессного подхода и принципов менеджмента качества определены и идентифицированы базовые процессы, необходимые ТГАСУ для оказания образовательных и научных услуг и функционирования СМК. Установлена классификация процессов для всего университета, определены последовательность и возможные виды их взаимодействия (рис.1), по каждому процессу определены методы и критерии, необходимые для обеспечения результативности при их управлении. При построении сети процессов показаны основные процессы цикла жизнедеятельности продукции и управления и выполнены все требования ISO 9001:2015, а именно:

- ☐ определены все процессы СМК и установлена их последовательность и взаимодействие (рис.1);
- ☐ определены владельцы процессов и подпроцессов (см. РК 12 и ДП);
- ☐ определены цели процессов и организована работа по их достижению;
- ☐ определены методы измерения процессов;
- ☐ определены ресурсы, необходимые для осуществления процессов;
- ☐ определены критерии оценки, разработаны условия и методы для осуществления мониторинга, измерения и анализа процессов;
- ☐ определены методы достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

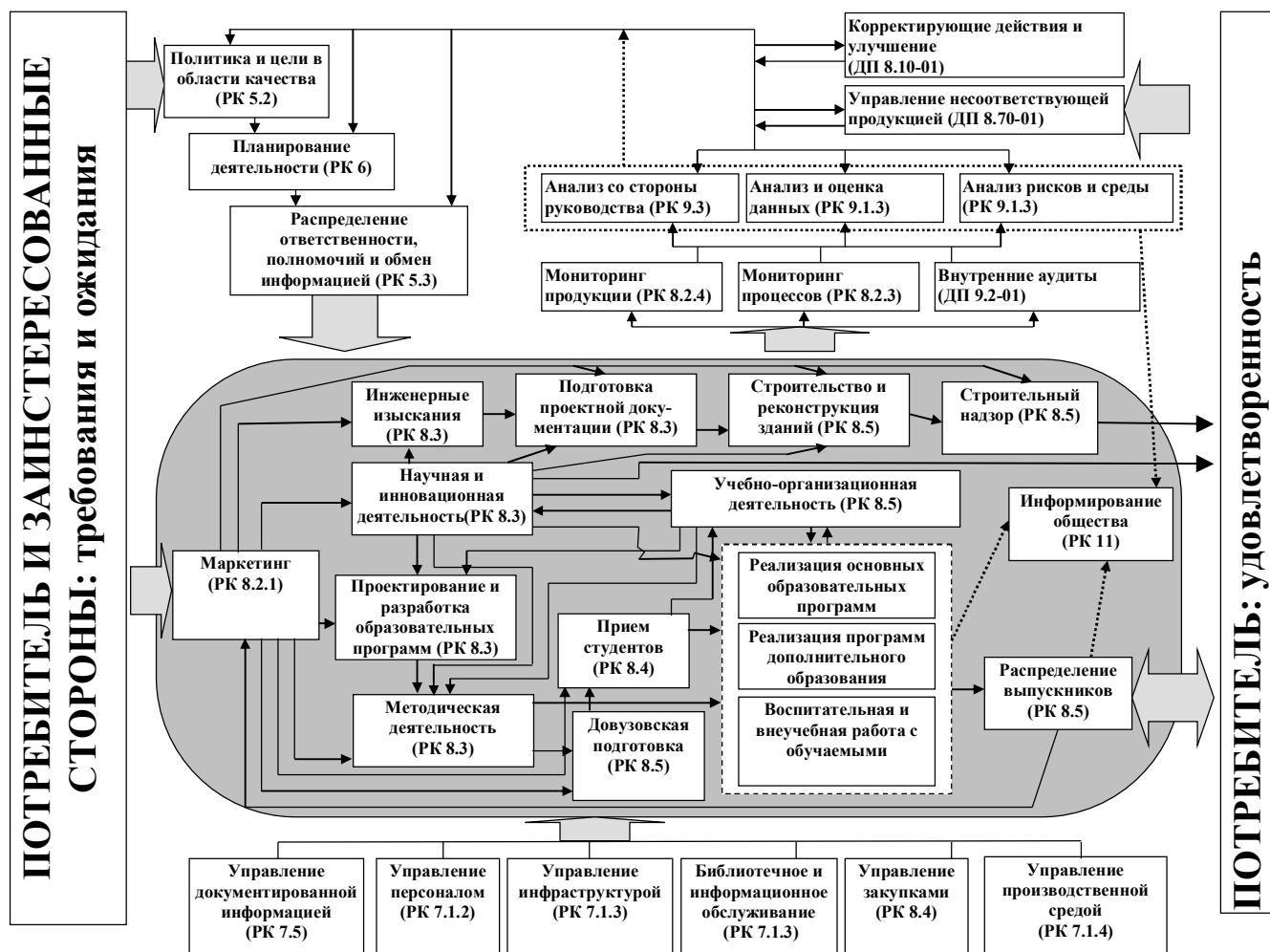


Рис.1 Модель процессов системы менеджмента качества в ТГУСУ

Процессы, необходимые для системы менеджмента качества, представлены в виде сети процессов, объединенных в блоки: процессы управления, измерения, анализа и улучшения, основные процессы, процессы управления ресурсами. Процессы разбиты на подпроцессы, которые описаны в соответствующих положениях, инструкциях и т.п.

Управление документированной информацией для обеспечения функционирования процессов осуществляется в автоматизированной системе «1С-Документооборот» в соответствии с инструкцией по делопроизводству и положением о документообороте.

Необходимые финансовые ресурсы для достижения целей процессов определены в бюджете университета, сметах текущей деятельности, плане финансово-хозяйственной деятельности и пр., людские ресурсы определены штатным расписанием структурного подразделения. Материалы, комплектующие, оборудование определены в соответствии с планом закупок подразделения.

Модель системы качества направлена на обеспечение гарантий качества результатов образовательной, научной, проектной, строительной деятельности вуза.

В университете определены процессы, переданные на аутсорсинг, такие как: реализация производственных и дипломных практик осуществляется в организациях в рамках договорных отношений, уборка корпусов, услуги общественного питания и т.д. Управление процессами, переданными на аутсорсинг, и ответственность персонала определена в п. 8.4 РК, а также в соответствующей документации (соглашения о сотрудничестве, договора о совместной деятельности, контракты, приказы, должностные инструкции и др.).

РК 05. Лидерство

5.1. Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Высшее руководство ТГУАСУ демонстрирует амбициозные стремления, лидирующую роль в управлении организацией и уделяет большое внимание в повышении конкурентной способности ТГУАСУ на Российском и международном рынке во всех видах деятельности путем постоянного улучшения качества продукции и оказываемых услуг. Высшее руководство ТГУАСУ заявляет об утверждении документации, описывающей систему менеджмента качества, разработанной на основе стандарта ISO 9001, ее внедрении, а также постоянному улучшению ее результативности путем:

- ☐ принятия личной ответственности за результативность СМК;
- ☐ обеспечения разработки стратегии развития, политики в области качества, которые согласуются с условиями среды университета;
- ☐ обеспечения разработки целей в области качества (программы развития, планы-графики, индивидуальные критерии результативности);
- ☐ обеспечения интеграции требований СМК в бизнес-процессы путем разработки и согласования локальных нормативных актов;
- ☐ содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления путем организации обучения для сотрудников, выработки мероприятий по внедрению лучших практик управления университетом;
- ☐ обеспечения необходимыми материальными, информационными и финансовыми ресурсами для создания, ввода в действие и эффективного функционирования системы качества;
- ☐ распространения в университете понимание важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества путем организации работы органов управления университетом и выступлений на них, встреч с сотрудниками, а также на сайте;
- ☐ обеспечения достижения системой менеджмента качества намеченных результатов путем контроля, анализа и выработкой необходимых управленческих решений;
- ☐ вовлечения сотрудников в происходящие изменения личным примером, руководства и оказание поддержки участия работников по достижению намеченных результатов путем установления индивидуальных критериев результативности и реализации системы мотивации и стимулирования;
- ☐ поддержания руководителей и сотрудников в вопросах улучшения деятельности, демонстрации ими лидерства на основе существующей системы мотивации (доски почета, ордена, награды и т.д.).

5.1.2 Ориентация на потребителей

Цель: обеспечить определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности.

Высшим руководством организации установлены запросы и ожидания потребителя, переведены в требования с целью достижения удовлетворенности заказчика. Организована работа по прогнозированию запросов и ожиданий потребителей.

При определении потребностей и ожиданий потребителя продукции (услуг) организацией учтены образовательные стандарты, законы, нормативные документы Министерства образования и науки РФ, Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, саморегулируемых организаций в области строительства, проектирования, инженерных изысканий.

Дополнительные требования потребителей установлены в договорах на выполнение платных образовательных услуг, научных исследований, инженерные изыскания, проектные и строительные работы.

Обратная информация от потребителя – претензии, обращения с предложениями, экспертные оценки и т.д. собираются в информационно-аналитическом отделе и обсуждаются в присутствии заинтересованных сторон с принятием, в случае необходимости корректирующих мер или улучшения (ДП 10.0-1).

Результатом ориентации ТГАСУ на требования и ожидания потребителей являются: открытие/закрытие направлений и профилей подготовки, разработка новых и модернизация существующих образовательных программ, получение дополнительного финансирования в рамках национальных и международных грантов, расширение перечня и объема хозяйственных договоров на поставку научно-технической продукции/услуг и т.д.

Риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены в SWOT-анализе.

5.2. Политика

5.2.1. Разработка и доведение политики в области качества

Политику и цели в области качества определяет Высшее руководство. Политика ТГАСУ в области качества является одним из основополагающих документов СМК, который соответствует Уставу, среде университета и стратегии развития. Цель и стратегическая задача состоит в динамичном процветании Томского государственного архитектурно-строительного университета путем постоянного улучшения качества образовательной, учебно-методической и научной продукции, соответствующей установленным и предполагаемым требованиям потребителя. Основой для успешной деятельности ТГАСУ являются сотрудники и качество оказываемых услуг.

Реализация поставленной цели и задач, удовлетворение возрастающих требований потребителя осуществляется путем повышения результативности и эффективности процессов и деятельности системы менеджмента качества в целом.

Политика в области качества доводится до сведения всех сотрудников организации и демонстрируется на стендах в подразделениях, рассылается по подразделениям, расположена на сайте университета.

Политика в области качества пересматривается на Ученом совете и актуализируется один раз в год (при необходимости).

Для достижения поставленных целей все сотрудники постоянно информируются о совершенствовании системы менеджмента качества.

5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации

Распределение полномочий и ответственности за процессы и определенные виды деятельности проводится с учетом организационной структуры университета (Приложение 1).

Ректор университета обеспечивает выполнение политики в области качества на всех уровнях университета, несет ответственность за общее руководство СМК, планирование, определяет стратегию и устанавливает приоритеты в решении проблем управления, выделяет

соответствующие ресурсы для эффективного функционирования СМК и достижения основных целей университета.

Высшее руководство ТГАСУ назначило своим представителем по СМК первого проректора, который по вопросам разработки, внедрения и обеспечения эффективного функционирования системы менеджмента качества подчиняется только ректору. В обязанности представителя руководства входят:

- ☐ обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества;
- ☐ представление высшему руководству отчетов о функционировании системы качества и направлений для улучшения;
- ☐ содействие пониманию требований потребителей на всех уровнях организации;
- ☐ взаимодействие со сторонними организациями по вопросам менеджмента качества.

Ответственными за процессы системы менеджмента качества являются владельцы процессов. В их обязанности входит:

- ☐ управление процессом;
- ☐ оценка эффективности процесса;
- ☐ проведение корректирующих мероприятий, относящихся к процессу;
- ☐ информирование высшего руководства о результатах работы процесса.

Руководители структурных подразделений университета проводят свою работу в соответствии с политикой в области качества, требованиями настоящего Руководства по качеству, Уставом ТГАСУ и другими нормативными документами университета. Руководители структурных подразделений университета несут ответственность за достижение установленных целей, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках своих функций. В отношении научно-педагогических работников (научные сотрудники и профессорско-преподавательский состав - ППС) разрабатываются индивидуальные планы работ, в которых определены основные виды и объемы работ, которые поручаются сотруднику на определенный период (учебный или календарный год). Индивидуальные планы работ согласованы с целями и задачами программ развития и отражают в том числе мероприятия, связанные с ориентацией на требования потребителей и заинтересованных сторон.

Каждый сотрудник университета несет ответственность за реализацию политики и целей в области качества и выполнение требований системы менеджмента качества в рамках своих должностных обязанностей.

Ответственность и полномочия персонала, который выполняет работы, влияющие на качество производимой продукции и оказываемых услуг, определены в Уставе ТГАСУ, Руководстве по качеству, положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях, матрицах ответственности в документированных процедурах. Ответственность и полномочия доводятся до сведения каждого работника университета путем ознакомления с соответствующими документами, экземпляры документов являются доступными для оперативного использования при ежедневном выполнении установленных обязанностей.

Ответственность высшего руководства ТГАСУ в рамках руководства системой менеджмента качества представлена в табл.1.

Таблица 1. Матрица ответственности по процессам управления СМК

Процессы	Ректор	Представитель руководства по СМК	Проректора	Начальник УМУ	Начальник СОК	Деканы факультетов	Зав. кафедрами, руководители подразделений
Формирование политики и целей в области качества	О/И	И	У	У	И	У	У
Планирование СМК	У	О/И	У	У	И	У	У
Распределение ответственности и полномочий	О/И	И	У	У	У	У	У
Обеспечение процессов обмена информацией	О/И	И	У	У	У	У	У
Анализ со стороны руководства	О/И	И	У	У	И	У	У

О – ответственный, И – исполнитель, У – участник

Высшее руководство университета обеспечивает осуществление процессов обмена информацией, в том числе по вопросам результативности системы менеджмента качества, которые включают:

- ☐ использование организационно-распорядительной документации;
- ☐ совещания и заседания на всех уровнях управления;
- ☐ внутривузовскую локальную сеть и сайт университета;
- ☐ газету «За строительные кадры».

Входными данными для процесса являются:

- ☐ политика в области качества и установленные цели.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ персонал с документально определенными полномочиями и обязанностями.

Критерии результативности процесса

- ☐ наличие распределения ответственности, полномочий и обмена информации по всем процессам;
- ☐ соответствие матрицы ответственности фактическому распределению ответственности.

РК 06. Планирование

6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

Цель процесса: обеспечить планирование деятельности университета, разработки и развития системы менеджмента качества для выполнения целей в области обеспечения качества оказываемых услуг и выпускаемой продукции, повышения эффективности процессов и сохранения целостности системы при ее актуализации.

В процессе стратегического и оперативного планирования учитываются внешние и внутренние факторы среды университета, требования заинтересованных сторон, что позволяет идентифицировать, анализировать, оценивать риски и возможности, а также разрабатывать и реализовывать необходимые мероприятия по их уменьшению (в отношении рисков) / увеличению (в отношении возможностей). На стратегическом уровне риск-менеджмент

осуществляется руководством университета (ректор, проректора по направлениям деятельности и их заместители, начальники управлений и их заместители, директора институтов, центров и их заместители) на основании комплексной программы развития. Основные «критические» риски для вуза – недостижение запланированных в программе показателей.

Своевременное достижение вузом поставленных показателей результативности позволяет:

- ☐ обеспечить уверенность в том, что планируемые результаты могут быть достигнуты;
- ☐ использовать новые возможности для развития университета;
- ☐ предотвратить или уменьшить нежелательное влияние рисков;
- ☐ обеспечить улучшение деятельности.

Для достижения целей программы определяются показатели результативности для управлений и деканатов. На основании запланированных целей деканатов формируются показатели для кафедр.

6.2. Цели в области качества и планирование их достижений

Высшее руководство ТГУАСУ следит, чтобы цели в области качества были соизмеримыми, согласованными с политикой в области качества и установлены во всех подразделениях.

Планирование в университете осуществляется на среднесрочный период (на 5 лет) и на календарный год.

План включает описание действия, сроков исполнения, ответственных, необходимые ресурсы и критерии оценки эффективности результатов. Высшее руководство обеспечивает планирование создания, поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества и мероприятий, направленных на повышение качества выполняемых работ в организации и обеспечение ресурсами для реализации поставленных задач.

Результатом планирования на среднесрочный период является комплексная программа развития ТГУАСУ на 2018-2022 годы. Для ее разработки проводился анализ макро- и микроокружения университета, требования заинтересованных сторон, были выделены основные угрозы и возможности, проанализированы различные сферы деятельности, определены его слабые и сильные стороны. Определена миссия ТГУАСУ. Стратегические цели и показатели представлены в ней по годам.

Миссия ТГУАСУ

Развитие лучших традиций архитектурно-строительного образования и науки на основе единства учебной, научно-исследовательской и практической деятельности:

- для подготовки специалистов – достойных граждан России, способных самостоятельно и своевременно осваивать необходимые новые знания в быстро обновляющемся мире технологий, быть лидерами и работать в команде, действовать в условиях конкурентной среды;
- генерации новых знаний, направленных на обеспечение динамичного развития отечественной строительной отрасли;
- активного влияния на развитие архитектурно-строительного комплекса страны и региона.

Результатами планирования на календарный год являются планы структурных подразделений университета, разрабатываемые на основе комплексной программы ТГУАСУ, обсуждаемые на советах факультетов (заседаниях кафедр, собраниях отделов) и утверждаемые высшим руководством.

Результатами планирования также могут быть:

- ☐ планы ресурсного обеспечения;
- ☐ программы работ;
- ☐ методики и др.

Целевые показатели разработаны и доведены до сотрудников всех структурных подразделений ТГУАСУ.

Ресурсами для процесса являются:

- ☐ персонал, методики планирования, программные средства.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ миссия, политика в области качества и установленные цели;

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ стратегия, программа развития ТГУАСУ и структурных подразделений.

Показатели результативности процесса:

- ☐ наличие в ТГУАСУ стратегии и программы развития;
- ☐ наличие в подразделениях планов на среднесрочный и краткосрочный период.

6.1. Планирование изменений

Высшее руководство ТГУАСУ обеспечивает создание, развитие и сохранение целостности СМК при планировании и внедрении в нее изменений путем постоянного улучшения результативности СМК на основе анализа:

- ☐ контекста организации (условий, в которых функционирует организация);
- ☐ потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и любых изменений в них;
- ☐ результатов мониторинга, измерений, анализа и оценок;
- ☐ результатов анализа выявленных рисков и возможностей.

При выявлении изменений в СМК (внутренние и внешние), проводится анализ соответствующих изменений и их влияния на СМК. По результатам анализа могут вноситься изменения в:

- ☐ Политику и цели университета в области качества;
- ☐ распределение ответственности и полномочий между сотрудниками университета;
- ☐ документацию СМК (Руководство по качеству, документированные процедуры, регламенты и должностные инструкции);
- ☐ распределение финансовых и прочих видов ресурсов.

РК 07. Средства обеспечения

7.1. Ресурсы

7.1.1. Обеспечение ресурсами

Цель процесса: определение и своевременное обеспечение СМК необходимыми ресурсами для поддержания ее в рабочем состоянии, постоянного повышения результативности процессов и для повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

Руководство ТГУАСУ планирует и обеспечивает потребность и предоставление в установленные сроки ресурсы, необходимые для внедрения, поддержания в рабочем состоянии, совершенствования и повышения результативности системы менеджмента качества, а также удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований. Университет обладает и

управляет следующими ресурсами:

- человеческими – компетентный персонал организации;
- инфраструктурой, включающей:

- ☐ здания, рабочее пространство и средства труда;

- ☐ оборудование для процессов, включающее технические, методические и информационные средства;

- ☐ средства коммуникации;

- ☐ транспорт;

- производственной средой.

Потребность в ресурсах определяется путем анализа:

- ☐ записей процессов СМК за предыдущие периоды;

- ☐ сведений о современных видах материалов и оборудования;

- ☐ результатов научных исследований;

- ☐ информационных технологий.

Планы обеспечения ресурсами на предстоящий год формируются высшим руководством 1 раз в год, корректируются в течение года.

Процессы обеспечения ресурсами включает также планово-финансовую деятельность:

- ☐ составление штатного расписания профессорско-преподавательского состава;

- ☐ составление бюджета и сметы расходов университета.

Продукцией процессов планово-финансовой деятельности являются:

- ☐ штатное расписание ППС по должностям;

- ☐ сметы расходов университета;

- ☐ лимиты бюджетных обязательств.

Процедура планово-финансовой деятельностью изложена в Положении о планово-финансовом управлении.

Входными данными для процессов менеджмента ресурсов являются:

- ☐ перспективный и годовой планы;

- ☐ заявки подразделений на ресурсы;

Выходными данными процесса являются:

- ☐ планы-графики обеспечения ресурсами.

Критерии результативности процесса

- ☐ своевременность удовлетворения процессов СМК потребности в ресурсах.

7.1.2. Человеческие ресурсы

Цель процесса: обеспечение всех видов деятельности ТГАСУ квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией, влияющих на качество продукции и процессов СМК, с целью достижения запланированных результатов и удовлетворенности потребителей.

Кадровая политика университета направлена на обеспечение всех процессов компетентным персоналом, осуществляющим свою деятельность, на основе соответствующего образования, подготовки, мастерства и опыта. Для этого в ТГАСУ:

- ☐ проводится обучение, повышение квалификации и переподготовка профессорско-преподавательского состава, административно-управленческого, вспомогательного персонала и планирование их карьеры;

- ☐ определяются ответственность и полномочия персонала;

- ☐ проводится информирование высшего руководства о предложениях и мнениях персонала;

- ☐ измеряется степень удовлетворенности персонала.

Вся деятельность по управлению персоналом университета проводится согласно ежегодного плана работ, утверждаемого ректором, с соблюдением требований трудового законодательства, а также других нормативных и законодательных требований и норм и также включает требования, перечисленные в Положении о порядке замещения должностей профессорско-преподавательского состава в ТГАСУ.

Для реализации мероприятий, направленных на привлечение и закрепление молодых высокопрофессиональных научно-педагогических кадров и создания эффективной системы формирования кадрового потенциала, создан кадровый резерв ТГАСУ, который реализуется в рамках комплексной программы развития. Порядок формирования и функционирования кадрового резерва ТГАСУ прописано в Положении о кадровом резерве ТГАСУ.

Управление персоналом в ТГАСУ включает в себя следующие подпроцессы:

- ☐ подпроцесс подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации (осуществляется через отдел аспирантуры и докторантуры); стратегическое планирование по защите докторских и кандидатских диссертаций;
- ☐ подпроцесс управления научно-педагогическими работниками и другими видами работников, установление компетентности преподавателя (осуществляет управление кадров и руководители подразделений);
- ☐ подпроцесс повышения квалификации преподавателей (осуществляется через Институт непрерывного образования ТГАСУ и другие специализированные учреждения).

Начальник управления кадров поддерживает в рабочем состоянии соответствующие записи о приеме на работу, образовании, повышении квалификации, подготовке, навыках и опыте сотрудников организации, отчеты по кадровой работе, планы подготовки кадров, копии дипломов, сертификатов, удостоверений сотрудников университета.

Входными данными процесса являются:

- ☐ рабочие учебные планы;
- ☐ требования к персоналу, связанные со стратегическими и оперативными планами и целями;
- ☐ данные о компетентности отдельных работников.

Выходными данными процесса являются:

- ☐ сведения об уровне квалификации сотрудников;
- ☐ результаты оценки компетентности персонала;
- ☐ программы обучения;
- ☐ результаты оценки удовлетворенности персонала.

Критерии результативности процесса

- ☐ выполнение планов обучения, повышения квалификации и переподготовки персонала;
- ☐ защиты кандидатской или докторской диссертации.

7.1.3. Инфраструктура

Цель процесса: определить, обеспечить и поддерживать в рабочем состоянии инфраструктуру университета и создание условий, позволяющих студентам и сотрудникам вуза наиболее полно и эффективно реализовывать основные виды деятельности образовательного учреждения: образовательную, научную, проектную, изыскательскую и другие виды деятельности.

ТГАСУ определяет структуру и область управления составляющими инфраструктуры:

- ☐ аудиторным и лабораторным фондом;
- ☐ оборудованием и материалами, используемыми при оказании образовательной услуги, проведении научных исследований, проектировании и строительстве;
- ☐ справочно-правовыми и информационными системами;

☐ учебно-методическими материалами, периодическими изданиями представленными в библиотеке.

В ТГАСУ проводится сбор информации для определения потребностей в инфраструктуре. Потребности анализируются и при признании их целесообразными составляется заявка на закупку, на основании которой осуществляются закупки. Процесс описан в Положении о закупках. В процессе эксплуатации осуществляется техническое обслуживание и ремонты элементов инфраструктуры согласно технической документации на инфраструктуру. Устаревшее и пришедшее в негодность оборудование и прочие элементы инфраструктуры списываются.

Для повышения уровня управления информационными ресурсами образовательного процесса в ТГАСУ осуществляется стратегическое планирование. Управление информационными ресурсами образовательного процесса обеспечивается научно-технической библиотекой (НТБ) и центром информационных технологий (ЦИТ). За управление аудиторным фондом и материально-техническим обеспечением образовательного процесса отвечает проректор по административно-хозяйственному управлению.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ требования по состоянию производственных помещений;
- ☐ заявки подразделений на материалы и оборудование;
- ☐ требования по обеспеченности учебной и прочей литературой;

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ акты состояния производственных помещений;
- ☐ графики капитальных ремонтов и ППР;

Критерии результативности процесса

- ☐ количество срывов учебного процесса из-за неудовлетворительного состояния инфраструктуры;
- ☐ соответствие учебно-методических материалов, используемых в учебном процессе требованиям.

7.1.4. Среда для функционирования процессов

Цель процесса: создать и управлять производственной средой (системой охраной труда, санитарно-бытовых условий) способствующей достижению соответствия образовательной услуги и другой продукции ТГАСУ требованиям потребителя, а также обеспечение комфортных условий для работы персоналу и студентам.

Производственная среда в университете определяется комбинацией человеческих и производственных факторов, воздействующих на здоровье и качество деятельности работников и студентов университета.

Руководство ТГАСУ обеспечивает все необходимые условия для осуществления процессов оказания образовательной услуги, производства инженерных изысканий, научных исследований, проектирования и строительства с целью достижения соответствия требованиям. Управление производственной средой осуществляется в соответствии с установленными правилами и нормативными документами. Процесс управления производственной средой позволяет обеспечить сотрудников организации рабочими местами и механизмами, пригодными к осуществлению процессов и безопасными для здоровья и окружающей среды. Обязанности и ответственность сотрудников за выполнение работы по контролю за производственной средой приведены в должностных и рабочих инструкциях, инструкциях по технике безопасности и охране труда.

Необходимые изменения в производственной среде осуществляются на основании анкетирования сотрудников, их заявок и результатов внутренних аудитов. Целесообразность

этих изменений согласовывается с руководством предприятия. Поддержание текущего состояния производственной среды осуществляется силами сотрудников ТГУАСУ.

Безопасность проводимых работ обеспечивается комплексом технических и организационных мер. В частности проводятся вводные, периодические и внеочередные инструкции по ТБ с проведением соответствующих записей.

Входными данными для процесса являются:

☐ температурно-влажностной режим, освещенность, санитарные условия, шум, вибрация в помещениях аудиторного фонда;

Выходными данными для процесса являются:

☐ инструкции по ТБ;
☐ улучшения условий труда;
☐ обеспеченность требований состояния производственной среды, подтвержденная протоколами измерений;

Критерии результативности процесса

☐ количество рабочих мест, соответствующих требованиям;
☐ количество случаев травм и профессиональных заболеваний у сотрудников и студентов.

7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения

ТГУАСУ располагает измерительным оборудованием (ИО), необходимым для проведения измерений в образовательном и научно-исследовательском процессах, в соответствии с установленными метрологическими требованиями ИО поддерживается в работоспособном состоянии. За метрологическое обеспечение отвечают руководители подразделений, в чьем управлении находится измерительное оборудование и средства измерений.

В зависимости от области применения ИО, оно имеет статус поверки, калибровки или проверки (в т. ч. техническое обслуживание).

Правила и нормы для достижения единства и точности измерений устанавливаются в законе «Об обеспечении единства измерений».

Каждая единица ИО имеет регистрационный номер, в соответствии с которым производится его учет и техническое обслуживание, статус метрологического подтверждения пригодности.

Ответственные за состояние ИО в структурных подразделениях ТГУАСУ составляют графики поверки СИ в соответствии с Правилами по метрологии ПР 50.2.006-94.

Калибровка проводится в соответствии с Правилами по метрологии ПР 50.2.016-94 и положением о Российской системе калибровки (ПР 50.2.17).

Порядок и основные процедуры проведения калибровочных работ в ТГУАСУ проводятся согласно Приказу Минпромторг России №1815 от 02 июля 2015 г.

Результаты калибровки СИ заносятся в протокол калибровки, удостоверяются калибровочным знаком, наносимым на СИ и сертификатом о калибровке.

Проверка ИО, в том числе техническое обслуживание, осуществляется в структурных подразделениях университета ответственными за состояние ИО.

При признании ИО неисправным с него снимается знак поверки/калибровки, сведения заносятся в регистрационную карточку. Руководство принимает решение о возможности ремонта или списания устаревшего оборудования. Запрещается использовать ИО с истекшей датой поверки/калибровки.

Периодичность поверки СИ (межповерочный интервал) указывается в описании на СИ, методике поверки и эксплуатационной документации на СИ. Периодичность калибровки СИ (межкалибровочный интервал) указывается в методике калибровки на СИ.

Для проведения измерений в лабораториях университета обеспечиваются необходимые

условия внешней среды, определяемые эксплуатационной документацией на СИ и методиками измерений. При осуществлении поверки и калибровки СИ поддерживаются нормальные условия в соответствии с ГОСТ 8.395- 80.

Все погрузочно-разгрузочные работы и действия по перевозке ИО осуществляются в соответствии с паспортом на прибор.

7.1.6. Знания организации

Университет определил знания, необходимые для функционирования процессов и для достижения соответствия продукции и услуг, основывающиеся на:

Внутренних источниках:

- *Учебно-методические знания:* образовательные программы ТГАСУ, отчеты по итогам образовательной деятельности, внутренние регламентирующие документы и др.;
- *Научно-исследовательские знания:* базы разработок ТГАСУ по научно-исследовательскому процессу, интеллектуальная собственность университета, программы развития научно-инновационной деятельности ТГАСУ и др.;
- *Корпоративные знания:* стратегия и программы развития ТГАСУ, локальные акты университета, необходимые для функционирования процессов, информация о лучшей и позитивной практике университета, знания сотрудников университета, полученные из опыта и др.

Внешних источниках: нормативно-правовые документы федерального и регионального уровней, ФГОС ВО (ВПО), национальные стандарты, методические материалы и рекомендации, необходимые для обеспечения и повышения результативности осуществления процессов СМК, профессиональная литература, информация в сети Интернет, требования заинтересованных сторон университета.

Знания университета поддерживаются на соответствующем уровне, являются доступными в необходимом объеме и на бумажных носителях хранятся в соответствующих структурных подразделениях, структурированы по страницам подразделений на официальном сайте университета.

Все преподаватели и сотрудники имеют неограниченный доступ к информационным ресурсам научно-технической библиотеке ТГАСУ. С любого компьютера вуза обеспечен доступ к базам и системам ТГАСУ. Все сотрудники университета имеют возможность использования внешних и внутренних интернет-ресурсов для своей профессиональной деятельности.

Доступ к дополнительным знаниям обеспечивается путем:

- подписки на новые издания журналов и другой научной литературы;
- осуществления сотрудничества с ведущими издательствами и типографиями;
- повышения квалификации сотрудников ТГАСУ;
- участия сотрудников ТГАСУ в российских и международных семинарах, конференциях и тренингах и др.

При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций, руководство вуза проводит оценку текущего уровня знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

7.2. Компетентность

Прием педагогических работников осуществляется на конкурсной основе в соответствии с «Положением о порядке замещения должностей педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу в Томском государственном архитектурно-

строительном университете» и «Положение о порядке замещения должностей заведующих кафедрами и деканов факультетов в Томском государственном архитектурно-строительном университете», в котором определены порядок и условия замещения должностей, заключения трудовых договоров профессорско-преподавательского состава (ППС). Прием административно- управленческого, учебно-вспомогательного, а также обслуживающего персонала осуществляется на основе проведения собеседований, в ходе которых определяется соответствие претендентов на замещение вакантной должности требованиям к необходимой компетентности (с учетом образования, подготовки, навыков и опыта).

Требования к навыкам и квалификации сотрудников определены в должностных инструкциях сотрудников. Разработаны шаблоны должностных инструкций ППС ТГАСУ. Шаблоны должностных инструкций ППС разработаны на основе «Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования», утвержденного приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ.

В целях определения соответствия работника занимаемой должности на основе оценки его профессиональной деятельности, выявления недостатков в уровне подготовки и определения потребности в повышении квалификации в ТГАСУ действует Положение об аттестации.

Деятельность по повышению квалификации сотрудников университета всех категорий: административно-управленческий персонал, научные сотрудники, профессорско-преподавательский состав, учебно-вспомогательный персонал, административно-хозяйственные работники регулируется «Положением о дополнительном профессиональном образовании (повышении квалификации) профессорско-преподавательского состава ТГАСУ». Повышение квалификации (обучение) персонала инициируют руководители структурных подразделений университета. Заявки на плановое обучение поступают отдел управления персоналом. По заявкам и данным, полученным из отдела управления персоналом, составляется сводный план повышения квалификации сотрудников ТГАСУ на текущий учебный год. Список сотрудников, направляемых на повышение квалификации, утверждается приказом ректора, и доводится до сведения всех заинтересованных сотрудников.

Информация об образовании, обучении и опыте сотрудников ТГАСУ отмечается в личных карточках, которые хранятся в Отделе кадров с последующей сдачей в архив, и является частью записей по качеству.

7.3. Осведомленность

Высшее руководство ТГАСУ с целью обеспечения осведомленности сотрудников проводит совещания на различных уровнях, собрания и заседания (в том числе ежегодные расширенные заседания ученого совета), ведет ознакомление сотрудников с документацией под роспись.

Цели, содержащиеся в программах развития, находятся в свободном доступе на сайте ТГАСУ.

С целями в области качества, содержащимися в план-графиках и эффективном контракте, руководители подразделений знакомят сотрудников в начале учебного/рабочего года.

Политика доводится до должностных лиц и подразделений университета путем рассылки копий приказа об утверждении документа. Руководители подразделений обеспечивают доведение положений Политики в области качества до сведения сотрудников соответствующих подразделений. Так же, Политика в области качества находится в свободном доступе на сайте ТГАСУ для сотрудников и заинтересованных сторон.

Руководители структурных подразделений информируют сотрудников об их вкладе в результативность СМК, включая пользу от улучшения результатов деятельности, а также информировать о последствиях несоответствия требованиям СМК.

7.4. Обмен информацией

Высшее руководство университета обеспечивает разработку и организацию процессов обмена внутренней и внешней информацией, в том числе по вопросам разработки, внедрения и результативности системы менеджмента.

Обмен информацией в ТГАСУ обеспечивается с верхних уровней управления на нижние:

- с помощью распорядительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и других видов документации;
- на заседаниях учёного совета, ректората, научно-методических советов;
- на собраниях и конференциях трудового коллектива университета;
- с помощью корпоративной сети, внутривузовского телевидения и вузовской газеты «За строительные кадры».

Ответственность за обмен информацией с верхних уровней управления возложена на ректора университета.

На уровне факультетов, институтов и кафедр обмен информацией с верхних уровней управления на нижние осуществляется через:

- распоряжения по факультету, институту, кафедре;
- заседания ученого совета факультета, института;
- собрания коллектива факультета, института, кафедры;
- корпоративную сеть.

Ответственность за данный вид обмена информацией возлагается на деканов факультетов, директоров институтов, заведующих кафедрами.

Обмен информацией по вопросам результативности СМК Томского государственного архитектурно-строительного университета обеспечивается сотрудниками учебно-методического управления и уполномоченным по качеству в рамках:

- заседаний Ученого совета ТГАСУ, включая ежегодное расширенное заседание по итогам года;
- проведения курсов повышения квалификации и обучающих семинаров в области менеджмента качества;
- через корпоративную сеть ТГАСУ, наглядные информационные материалы.

7.5. Документированная информация

7.5.1. Общие положения

Документированная информация СМК ТГАСУ постоянно находится под управлением в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), нормативных правовых документов Министерства образования и науки РФ, а также требованиями локальных нормативных документов ТГАСУ.

Документированная информация СМК ТГАСУ состоит из комплекса документов, имеющего иерархическую структуру (рис. 2).



Рис. 2. Структура документов системы менеджмента качества ТГАСУ

К документам системы менеджмента качества относятся:

- политика и целях в области качества – документы разработанные высшим руководством ТГАСУ, обсужденные и утвержденные на Ученом совете университета;
- руководство по качеству (РК). В руководстве определены организационная структура, функциональная схема управления качества, а также описаны все регламентированные ISO 9001:2015 процессы ТГАСУ, причем нумерация разделов руководства по качеству повторяет нумерацию разделов стандарта.
- документированные процедуры. В них даны детальные описания важнейших процессов, осуществляемых сотрудниками университета, требуемые стандартом ISO 9001:2015. ДП содержат цели процесса; полномочия и ответственность участников, входы и выходы, порядок измерения и анализа; описание порядка выполнения процесса, взаимодействие поставщиков, потребителей и участников; требуемые ресурсы; используемые документы. В конце каждой ДП приводятся формы формируемых записей (если формы не регламентированы нормативными документами). Документированные процедуры описывают процессы общие для всего вуза;
- положения по процессам и функциям – подробно описывают специальные процессы и подпроцессы по производственной и вспомогательной деятельности ТГАСУ;
- положения о подразделениях и должностные инструкции;
- прочие документы системы менеджмента качества: законы, нормативные документы, необходимые для осуществления процессов ТГАСУ;
- записи – документированные свидетельства осуществления процессов.

За деятельность, связанную с функционированием системы менеджмента качества в университете, проведение изменений в документации СМК, координацию деятельности сотрудников университета отвечает представитель руководства (первый проректор). Он обеспечивает регулярный контроль и анализ СМК. За управление процессами отвечают руководители соответствующих процессов и руководители участвующих в их реализации структурных подразделений. Методическое сопровождение осуществляет учебно-методическое управление.

Рабочие экземпляры руководства по качеству и документированных процедур выдаются персонально экспертом учебно-методического управления в области качества. При этом гарантируется, что выдан экземпляр документа действующей версии.

Сотрудник ТГАСУ, который является владельцем экземпляра документа СМК, отвечает

за информирование сотрудников своего подразделения по касающимся их проблемам, а также за обучение сотрудников правилам пользования документами системы менеджмента качества.

Документы системы менеджмента качества не должны копироваться без разрешения эксперта учебно-методического управления в области качества. Скопированные экземпляры документов системы менеджмента качества являются информационными экземплярами и учебно-методическое управление ТГУ не отвечает за их актуальность.

Владелец рабочего экземпляра руководства по качеству несет ответственность за нераспространение информации за пределами вуза. Вся документация по качеству является конфиденциальной.

Владелец рабочего экземпляра руководства по качеству отвечает за возврат документа СМК в учебно-методическое управление в случае перемещения по службе внутри университета и при увольнении.

Оригиналы документации по системе менеджмента качества управления хранятся в учебно-методическом управлении и в локальной сети ТГУ. Все прочие документы качества хранятся в соответствующих подразделениях. Информацию по их хранению обеспечивает руководитель данного подразделения.

7.5.2. Создание и актуализация

Создание и актуализация документации системы менеджмента качества осуществляется учебно-методическим управлением ТГУ при участии ответственных за процессы. Учебно-методический отдел ежегодно актуализирует документацию СМК и при необходимости (например, по результатам внутренних и внешних аудитов, изменениях в регламентирующих деятельность вуза документах, изменениях организационной структуры) может вносить в нее изменения. При внесении изменений весь документ заменяется и изменяется номер версии. Все экземпляры документов СМК ТГУ новой версии распределяются по структурным подразделениям согласно списку рассылки и публикуются в информационной среде университета.

7.5.3. Управление документированной информацией

7.5.3.1. Руководство по качеству

Руководство по качеству является главным документом системы менеджмента качества. Руководство по качеству включает краткую характеристику и организационную структуру вуза, область применения системы менеджмента качества, ограничения области применения стандарта ISO 9001:2015 для университета; описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества без лишней детализации. Детализация процессов приводится в документированных процедурах, положениях, методических и нормативных документах. Руководство по качеству соответствует структуре ISO 9001:2015 и описывает ключевые процессы и их взаимодействие в удобной для восприятия и применения форме.

7.5.3.2. Управление документацией СМК

Цель: обеспечить управляемость документацией в университете.

Управление документацией СМК осуществляется в соответствии с Положением о документообороте и Инструкцией по делопроизводству ТГУ.

В ТГУ выделяют следующие виды документации:

- ☐ входящая документация;
- ☐ исходящая документация;
- ☐ нормативно-правовая документация;
- ☐ управленческая документация;
- ☐ коммерческая документация;

- ☐ учебно-организационная и учебная документация;
- ☐ документация системы менеджмента качества.

В ТГУАСУ разработаны Положение о документообороте и Инструкция по делопроизводству ТГУАСУ, включающая описание процессов управления документацией, предусматривающее:

- ☐ официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до их выпуска;
- ☐ анализ и актуализацию документов по мере необходимости и повторное официальное одобрение;
- ☐ обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- ☐ обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- ☐ обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- ☐ обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой;
- ☐ предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Документированная процедура включает описание подпроцессов:

- ☐ управление внешними нормативными документами;
- ☐ управление внутренней документацией;
- ☐ управление документацией СМК;
- ☐ управление входящей и исходящей корреспонденцией;
- ☐ управление договорами.

Входными данными процесса являются:

- ☐ требования по структуре и оформлению документов;
- ☐ требования по прохождению и своевременности актуализации;
- ☐ необходимые ресурсы.

Выходными данными процесса являются:

- ☐ актуализированная и находящаяся в надлежащем состоянии документация;
- ☐ результаты анализа функционирования документированной системы качества.

Руководство и контроль ведения делопроизводства в ТГУАСУ осуществляет отдел делопроизводства и контроля за исполнением решений (ОД).

В целях оптимизации документооборота университета и обеспечения оперативной работы ОД осуществляет рассылку распорядительных документов по основной и административно-хозяйственной деятельности на электронный адрес ответственного за делопроизводство в структурных подразделениях университета.

Список ответственных за делопроизводство в структурных подразделениях университета определен приказом ректора.

Непосредственное ведение делопроизводства в структурных подразделениях возлагается на сотрудников, назначенных ответственными за эту работу, которые обеспечивают учет и прохождение документов в установленные сроки, информируют руководство о состоянии их исполнения.

7.5.3.3. Управление записями по качеству

Цель: обеспечить поддержание в рабочем состоянии записей, для представления свидетельств соответствия образовательных услуг, научной, проектной, строительной продукции требованиям, оценки результативности функционирования СМК, а также регулярное предоставление руководству университета и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по

вопросам улучшения процессов деятельности университета.

Результаты осуществления процессов записываются в виде записей.

Разработана ДП 7.53-01, выполнение которой обеспечивает управляемость записями и включает описание подпроцессов идентификации, хранения, защиты, восстановления, определения сроков сохранения и порядок изъятия записей.

Входными данными процесса являются:

☐ утвержденные в установленном порядке (в документированных процедурах и нормативных документах) формы записи.

Выходными данными процесса являются оформленные должным образом записи, в том числе:

☐ записи результатов анализа со стороны высшего руководства;

☐ записи по персоналу;

☐ записи анализа требований заинтересованных сторон;

☐ записи по приему абитуриентов;

☐ записи по распределению выпускников;

☐ записи результатов измерений по управлению процессами учебно-организационной и методической деятельности, мониторинга и измерения качества образовательной услуги, воспитательной и внеучебной работы с обучаемыми, научных исследований и разработок, инженерных изысканий, работ по подготовке проектной документации, строительству;

☐ записи результатов внутренних аудитов и проведенных корректирующих и улучшающих мероприятий;

☐ записи по информированию общественности

РК 08. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

Цель процесса: планирование процессов, необходимых для обеспечения жизненного цикла продукции, согласованных с требованиями других процессов системы менеджмента качества.

ТГАСУ планирует и разрабатывает процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла основной и вспомогательной продукции. Планирование процессов жизненного цикла продукции согласовано с требованиями к другим процессам системы менеджмента качества. При планировании учитываются:

☐ политика и цели в области качества;

☐ требования к продукции (федеральные государственные образовательные стандарты, нормативно-техническая документация в области архитектуры, строительства, жилищно-коммунального хозяйства и других смежных отраслей, требования саморегулируемых организаций в области строительства, прочие требования потребителей);

☐ потребность в разработке процессов, документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретной продукции;

☐ записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции, образовательная услуга и другие виды продукции ТГАСУ соответствуют требованиям.

К процессам жизненного цикла продукции в рамках СМК относятся процессы, за которые

ТГАСУ несет ответственность перед потребителем.

Планирование повышения результативности производственных процессов осуществляется на основе анализа полученных данных о деятельности, проводимого учебно-методическим управлением или представителем руководства. При проведении анализа учитываются политика и цели в области качества. Для реализации процессов используются процессы управления документированной информацией, управление записями, управление персоналом, управление инфраструктурой, управление производственной средой.

Входными данными процесса являются:

- ☐ требования к процессам, записанные в нормативной документации;

Выходными данными процесса являются:

- ☐ необходимая и достаточная документация, описывающая процессы жизненного цикла продукции;

Критерии результативности процесса

- ☐ своевременно и объективно составленные планы, направленные на постоянное улучшение качества продукции и результативности работы.

По мере необходимости (внутренние и внешние изменения), уполномоченным персоналом могут вноситься изменения в документированную информацию по планированию и управлению процессами жизненного цикла, также необходимые меры по смягчению любых негативных воздействий.

В университете определены процессы, переданные на аутсорсинг, такие как: реализация производственных и дипломных практик, уборка корпусов, услуги общественного питания и т.д. Управление процессами, переданными на аутсорсинг, и ответственность персонала определена в п. 8.4 РК, а также в соответствующей документации (соглашения о сотрудничестве, договора о совместной деятельности, контракты, приказы, должностные инструкции и др.).

8.2. Требования к продукции и услугам

8.2.1. Связь с потребителем

С целью разъяснения стратегических и оперативных целей и задач, а также Политики в области качества до сведения заинтересованных сторон, в университете создана и успешно развивается система внешних и внутренних коммуникаций, позволяющая генерировать и распространять информацию о деятельности ТГАСУ, укреплять репутационный капитал вуза, формировать университетскую корпоративную культуру.

В ТГАСУ проводится сбор информации о потенциальных потребностях рынка образовательных услуг, научной продукции, проектных работ и строительства. Источниками информации являются потенциальные и реальные абитуриенты, предприятия, выставки, журналы и информационные листы. Вся информация записывается, обобщается информационно-аналитическим отделом (глобальный анализ рынков и потребностей), отделом содействия трудоустройству выпускников (потребности студентов, работодателей в области образования), начальником управления научной деятельностью (в сфере научных исследований и разработок), директором регионального проектного института (в области проектирования и строительства). Высшим руководством проводится анализ собранной информации и готовится решения по перспективным направлениям деятельности ТГАСУ, улучшении процессов, внедрении новых образовательных технологий.

Выстроенная система работы с информацией, обеспечивает полное и всестороннее освещение деятельности вуза в Интернете и СМИ. Отдел по связям с общественностью работает как информационное агентство, Университетская газета «За строительные кадры» служит площадкой для анализа и обсуждения актуальных проблем. Корпоративное телевидение

ТГАСУ производит линейку различных информационных, презентационных и просветительских телепрограмм, которые размещаются на информационном сайте ТГАСУ.

Внутренние коммуникации обеспечивает электронная информационно-образовательная среда для сотрудников и студентов ТГАСУ (<http://izido.ru>). На портале размещены персональные страниц преподавателей и студентов вуза, действует функция «личного электронного кабинета» сотрудника и обучающегося. Сотрудникам университета осуществляется электронная рассылка решений ректората и Ученого совета, дайджестов новостей науки и образования.

В целях обеспечения прохождения внешней информации и документации от потребителей и заинтересованных сторон (запросы, письма, договора/контракты и т.д.) в университете создан и функционирует отдел делопроизводства и контроля за исполнением решений. Вся поступающая документация регистрируется в журнале, ей присваивается индивидуальный номер, после чего она направляется соответствующему должностному лицу.

ТГАСУ поддерживает хорошую связь с потребителями путем информирования о качестве продукции, оперативного прохождения контрактов и обратной связи о качестве, включая и рекламации от заказчика.

Входными данными процесса являются:

- ☐ требования потребителя, сформулированные в договорах;
- ☐ результаты маркетинговых исследований;
- ☐ обязательные требования, установленные нормативными документами.

Выходными данными процесса являются:

☐ установление требований к качеству образовательной услуги, прочих видов продукции и информация об их соответствии;

- ☐ структурирование требований различных заинтересованных сторон;
- ☐ оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон.

Критерии результативности процесса

- ☐ рост удовлетворенности потребителей.

8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам

Для выполнения обязательств организации перед потребителем необходимо адекватное понимание требований к продукции и услугам до момента заключения контракта. Требования к продукции и услугам по способу формирования, передаче и принятию к исполнению организацией классифицируются:

- требования установленные потребителем в коммерческом предложении, включая условия поставки и послепродажной эксплуатации. К ним относятся: показатели по применимости, безопасности, стоимости, надежности в эксплуатации;
- требования, не установленные потребителем, но предполагаемые для успешной реализации контракта и благоприятной эксплуатации конечного продукта и услуги;
- законодательные и другие обязательные требования (технические регламенты, национальные стандарты, стандарты предприятий, ТУ);
- дополнительные требования, определенные организацией.

8.2.3. Анализ требований к продукции и услугам

ТГАСУ анализирует требования к продукции и услугам в процессе участия в тендерах, заключении контрактов, подготовке изменений и дополнений к контрактам и устанавливает способность ТГАСУ выполнить эти требования. Записи результатов анализа и принятых действий поддерживаются в рабочем состоянии. ТГАСУ принимает к выполнению только требования, подтвержденные потребителем документально и однозначно идентифицируемые.

Если потребитель изменил свои требования, то ТГУАСУ проверяет возможность их выполнения в рамках заключенного контракта. При изменении условий контракта (дополнительное соглашение) обеспечивается своевременное информирование заинтересованных сотрудников.

8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1. Общие положения

Цель процесса: обеспечить соответствие организационного и методического обеспечения образовательной услуги, запроектированной и разработанной научной и проектной продукции требованиям заказчика, изложенным в контракте и установленным нормативными документами требованиям.

Процесс проектирования в образовательной деятельности инициируется:

- ☐ необходимостью открытия новой специальности;
- ☐ изменением требований ФГОС;
- ☐ внесением предложений по улучшению основной образовательной программы.

Координирующую роль в процессе проектирования выполняют научно-методические комиссии по специальностям, входящие в состав научно-методического совета Университета, создающие на кафедре ведущей выпуск специалистов по данной специальности.

Процесс проектирования включает процессы:

- ☐ разработку учебных программ и планов;
- ☐ учебно-методическую деятельность.

Процесс управления проектированием и разработки не заканчивается созданием соответствующего документа, а продолжается во время осуществления образовательного процесса.

В ходе планирования проектирования и разработки ТГУАСУ устанавливает стадии проведения процессов, проведение анализа, верификацию и валидацию на соответствующей стадии, ответственность и полномочия персонала в области проектирования и разработки.

Верификация осуществляется по окончании разработки учебных программ и планов, чтобы удостовериться, что выходные данные проектирования и разработки соответствуют входным требованиям.

Валидация осуществляется для того, чтобы удостовериться в том, что оказываемая в соответствии с разработанными учебными программами и планами образовательная услуга, соответствует требованиям (полученные студентами знания будут удовлетворять установленным требованиям).

Все изменения в учебных программах и планах, учебно-методической документации соответствующим образом идентифицируются, анализируются, верифицируются до внесения в исходный документ, валидируются по принятию изменений.

Проектирование научно-исследовательского процесса заключается в проведении научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ (НИОКР), а также реализации проектно-конструкторской деятельности (разработка проектно-сметной документации, создание проектов производства работ, технологических карт). Производство наукоемкой продукции/оказание научно-технических услуг реализуются в рамках тематического плана по заказу Минобрнауки, госбюджетных НИР, хозяйственных договоров и контрактов, грантов Президента и Правительства РФ, Федеральных и региональных органов власти, Федеральных целевых и ведомственных программ, грантов российских и зарубежных фондов, и т.д.

8.3.2. Планирование проектирования и разработки

При планировании и организации разработки учебно-методической документации ООП ТГАСУ приняты «Положение о разработке основной образовательной программы в ТГАСУ» и «Положению об учебно-методических изданиях в Томском государственном архитектурно-строительном университете». В целях обеспечения данной деятельности разработаны соответствующие внутренние нормативные документы (планы, приказы, распоряжения и пр.), которые определяют основные стадии (мероприятия), планируемые результаты, сроки и индикаторы их достижения, а также ответственных сотрудников. Все документы, а также их возможные изменения/дополнения доводятся отделом делопроизводства и контроля за исполнением решений до всех заинтересованных сторон.

Планирование научно-исследовательской и инновационной деятельности в ТГАСУ осуществляется проректором по научной работе совместно с начальником управления научной деятельностью при ежегодном подведении итогов научно-исследовательской и инновационной деятельности в ТГАСУ и разработке стратегических целей и плановых показателей на следующий календарный год. Планирование НИОКР осуществляется научным руководителем либо ответственным исполнителем работ и оформляется в виде календарного плана работ, который является приложением к договору/контракту. В процессе выполнения работ, ответственный исполнитель научно-исследовательской работы по согласованию с заказчиком может уточнять и корректировать план совместных работ в пределах условий технического задания и контракта на выполнение научно-исследовательской работы. Взаимодействие сотрудников в рамках выполнения работ определяется научным руководителем научно-исследовательской работы.

ТГАСУ занимается разработкой проектной документации и проектов производства работ для строительства силами собственного проектного института. Процесс управления проектированием и разработки не заканчивается созданием соответствующего документа, а продолжается во время строительства, сдачи объекта и эксплуатации.

В ходе планирования проектирования и разработки ТГАСУ устанавливает стадии проведения процессов, проведение анализа, верификацию и валидацию на соответствующей стадии, ответственность и полномочия персонала в области проектирования и разработки. Стадии проектирования определяются в задании на проектирование.

При планировании проектных работ и разработок осуществляется:

- согласование цели проекта или разработки с учетом полного удовлетворения требований потребителя;
- распределение ответственности и полномочий между различными группами, участвующими в проектировании, для их эффективного взаимодействия;
- ресурсное обеспечение;
- установление методов проектирования и разработки, а также документированных методик для использования;
- установление порядка внесения изменений в план, отчетность о соответствии проекта требованиям.

План график работ, определяющий этапы и сроки выполнения проекта разрабатывает главный инженер проекта (ГИП). Общую организацию работ, нормативно-методическое обеспечение, техническое руководство осуществляет ГИП.

8.3.3. Входные данные для проектирования

Входные данные, необходимые для разработки ООП:

- ☐ требования ФГОС;
- ☐ внутренняя нормативная документация ТГУАСУ в части проектирования и разработки ООП (планы, приказы и т.д.);
- ☐ требования и пожелания потребителей других заинтересованных сторон к компетенциям выпускников.

Основанием для выполнения научно-исследовательской работы служит техническое задание на выполнение научно-исследовательской работы и (или) контракт (договор) с заказчиком. В техническом задании указываются ссылки на действующие государственные и отраслевые стандарты, технические условия, нормы, правила и инструкции органов государственного надзора.

Входные данные документируют, актуализируют, группируют, анализируют на достаточность и адекватность (полноту, недвусмысленность и непротиворечивость) для использования при проектировании. В качестве входных данных используют также данные, полученные при разработке аналогичных документов для строительства.

Входные данные для разработки проектной документации и проектов производства работ для строительства включают:

- технические и функциональные требования к зданиям и сооружениям обязательные (соответствие законов и нормативных документов) и требования потребителя;
- требования по методикам проектирования;
- требования по безопасности, охране здоровья и окружающей среды;
- информационные данные, полученные из предыдущих проектов, журналов, рекламных материалов, Интернета.

Сбор данных для проектирования и записи, их анализ на достаточность и адекватность ведется компетентным специалистом. Входные данные для проектирования и разработки поддерживают в рабочем состоянии.

8.3.4. Средства управления проектирования и разработки

Анализ промежуточных результатов

Анализ проводится на стадиях (по разделам) или в целом готового проекта и разработки в соответствии с принятым планом с целью оценивания способности создаваемого проекта и разработки удовлетворять требованиям (входным данным). При анализе проекта и разработки принимают участие: руководитель проекта, представители подразделений, участвующих в создании анализируемой стадии (раздела), пользователи проекта, представители надзорных органов (по необходимости).

В процессе анализа проекта и разработки рассматриваются:

- принятые концепции или альтернативные решения;
- координация и уточнение входных (исходных) данных от конечного пользователя и других заинтересованных сторон;
- соответствия результатов проектирования и разработки требованиям: руководителя проекта, нормативных документов и заказчика (потребителя);
- оценка совместимости разделов проекта, особенно если в реализации проекта участвуют подрядные организации;
- координация с организациями, осуществляющими строительство и эксплуатацию объектов.

Результаты анализа проекта документально оформляются в виде отчета или протокола совещаний с перечнем необходимых мероприятий.

В соответствии с приказом и календарным планом, руководителем ООП ведется анализ соответствия разрабатываемой ООП установленным требованиям и планируемыми сроками разработки. В случае выявления отклонений и несоответствий осуществляется коррекция/корректирующие действия, при необходимости ведутся соответствующие записи. Анализ ООП осуществляется также на заседаниях кафедры, его результаты документируются в протоколах заседания кафедры. Обобщенный анализ разработки ООП в ТГАСУ осуществляется учебно-методическим управлением (УМУ).

Контроль за исполнением научно-исследовательской работы, условий договора, а также за своевременной подготовкой и предоставлением необходимой документации осуществляет научный руководитель/ответственный исполнитель.

Верификация проекта и разработки

Верификация планируется и необходима для сопоставления и оценке результатов проектирования и разработки на отдельных стадиях или на конечном этапе с входными данными. Проверка осуществляется сотрудниками ТГАСУ и, при необходимости, сторонними экспертами. Выбор варианта зависит от степени риска и обстоятельств, связанных с реализацией проекта.

Результаты проверок необходимо документировать (например, в виде ведомости несоответствий) с обязательным указанием корректирующих мероприятий. Записи поддерживаются в рабочем состоянии.

Валидация проекта и разработки

Валидация проекта и разработки осуществляется для того, чтобы удостовериться в получении продукции и/или услуги, соответствующей требованиям к установленному или предполагаемому использованию.

Валидация ООП в ТГАСУ осуществляется в следующих формах:

☐ государственная аккредитация образовательных программ осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) на основании Положения и соответствующих приказов. Результатом валидации со стороны Рособрнадзора является свидетельство государственной аккредитации;

☐ внешняя аккредитация ООП осуществляется международными и национальными общественно-профессиональными организациями на основании соответствующих требований и критериев. Результатом валидации со стороны общественно-профессиональных организаций является заключение экспертной комиссии, а также соответствующие сертификаты и свидетельства.

Валидация результатов научно-исследовательской работы проводится с целью подтверждения и предоставления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования/применения результатов научно-исследовательской работы, выполнены. Валидация осуществляется заказчиком путем согласования и утверждения соответствующей документации (отчет НИОКР, акт выполненных работ). Наличие подписи уполномоченного должностного лица Заказчика означает завершение процедуры валидации и приемку работ заказчиком. В отдельных случаях может понадобиться экспертное заключение внешних организаций (например, в случае проведения государственной экспертизы проектной документации).

Организация поддерживает в рабочем состоянии записи результатов валидации.

8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные должны быть представлены в форме, позволяющей провести верификацию по отношению к входным данным.

Выходными данными проектирования и разработки ООП является:

- ☐ учебный план;
- ☐ рабочие программы дисциплин;
- ☐ рабочие программы практик.

Основные образовательные программы в ТГАСУ закрепляются приказами ректора за структурными подразделениями (деканаты, кафедрами), отвечающими за разработку, реализацию и выпуск специалистов. Разработку ООП осуществляет коллектив разработчиков под руководством руководителя ООП. Состав рабочих групп по разработке ООП бакалавров, магистров и специалистов устанавливается соответствующим приказом. Оценку соответствия ООП входным данным осуществляет руководитель ООП и группа экспертов.

Выходные данные научно-исследовательской работы.

Требования к выходным данным научно-исследовательской работы определены техническом задании, контрактом/договором с заказчиком и как правило включают:

- ☐ утвержденный научно–технический отчет по научно-исследовательской работе и другую отчетную документацию по работе, предусмотренную техническим заданием и контрактом;
- ☐ макеты, программы, методики испытаний макетов, технологию если это предусмотрено техническим заданием и контрактом;
- ☐ рекомендации и предложения по реализации и использованию результатов научно-исследовательской работе;
- ☐ другие материалы по предложениям инстанций, утвердивших техническое задание или программу приемки НИОКР.

Выходные данные проектов:

- соответствуют входным требованиям на проектирование и разработку;
- содержат описания, чертежи, спецификации, по которым в дальнейшем заказываются оборудование, строительные материалы и конструкции, осуществляются строительно-монтажные работы;
- содержат требования к готовой продукции, описание правил входного контроля качества используемых материалов, приемки и эксплуатации объектов строительства;
- содержат требования по безопасному и правильному использованию объекта строительства.

8.3.6. Изменения проектирования и разработки

Любые изменения в проект и разработку должны осуществляться в соответствии с принятыми правилами.

Актуализация основных образовательных программ осуществляется с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы. В случае необходимости изменения ООП, руководитель ООП готовит мотивированное заключение, которое является основанием для рассмотрения и утверждения календарного плана реализации предполагаемых изменений на научно-методическом совете университета.

Порядок утверждения и внесения изменений в ООП определен в «Положение о разработке

основной образовательной программы в ТГАСУ».

При согласии заказчика и исполнителя в техническое задание и любые другие документы, являющиеся результатом научно-исследовательской работы (технологическая, проектная, конструкторская документация), могут быть внесены изменения и дополнения.

Изменения в техническое задание вносят на любой стадии разработки по согласованию с заказчиком. Оно может быть оформлено в виде дополнения к техническому заданию, протокола или другого документа, подтверждающего согласование с заказчиком. Изменение документов на всех стадиях жизненного цикла изделия вносят на основании извещения об изменении. Информацию об изменении документа указывают в основной надписи этого документа и (или) в листе регистрации изменений. Любое изменение в документе, вызывающее какие-либо изменения в других документах, должно одновременно сопровождаться внесением соответствующих изменений во все взаимосвязанные документы.

Порядок внесения изменений в проект или рабочую документацию осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТ 21.101-97. Основанием для внесения изменений служат:

- дополнения в задание на проектирование;
- новые технические решения;
- результаты просмотра проекта заказчиком, оформленные актом;
- изменения требований нормативных документов.

При управлении изменениями необходимо обеспечить:

- идентификацию, документальное оформление и прослеживаемость изменений;
- согласование изменений перед их введением в действие;
- информирование всех заинтересованных сторон о внесении изменений.

Анализ данных о внесении изменений в проект должен содержать в том числе и оценку влияния изменений на объект строительства.

Входными данными процесса являются:

- ☐ договора, ФГОСы и предполагаемые требования потребителей;
- ☐ контракт или техническое задание, в котором указываются функциональные и эксплуатационные характеристики здания и продукции, обеспечивающие обязательные требования законов и нормативных документов, а также требования Заказчика и предполагаемых требований конечных потребителей.

Выходными данными процесса являются:

- ☐ разработанная документация, верифицированная относительно выполнения входных данных;
- ☐ лицензии на право ведения образовательной деятельности;
- ☐ создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку специалистов (бакалавров, магистров) по определенным специальностям (направлениям).

Критерии результативности процесса

- ☐ соответствие рабочих учебных планов, программ учебных дисциплин требованиям ФГОСов, технических регламентов, прочей нормативной документации и потребителей.

8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

Цель процесса: обеспечить соответствие закупаемой продукции установленным и предполагаемым требованиям.

В связи со спецификой высшего учебного заведения, процесс закупок отождествляется с процессом отбора абитуриентов и закупкой материальных ресурсов.

Процесс отбора абитуриентов состоит из двух основных процессов:

- ☐ профессионально-ориентационной работы (довузовская подготовка);
- ☐ оценки и отбора абитуриентов (ежегодно утверждаемое Положение о правилах приема на календарный год).

Процесс закупки материальных ресурсов регламентирован Положением о закупках. В Положении также установлены требования по оценке и выбору поставщиков.

В положениях установлены требования к закупаемой продукции /привлекаемым абитуриентам, процедуры определения соответствия продукции/абитуриентов требованиям.

Записи по процессу поддерживаются в рабочем состоянии.

Входными данными процесса являются:

- ☐ сведения о выпускниках средних учебных заведений;
- ☐ заявки подразделений на материалы и оборудование.

Выходными данными процесса являются:

- ☐ отчет о работе приемной комиссии, приказ о зачислении на первый курс и личные дела зачисленных абитуриентов.

Критерии результативности процесса

- ☐ конкурс на специальности;
- ☐ обеспеченность учебного процесса необходимыми материалами.

8.5. Производство продукции и предоставления услуг

8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг

Цель процесса: обеспечить планирование и осуществление бизнес-процессов ТГУАСУ в управляемых условиях в соответствии с требованиями системы менеджмента качества ТГУАСУ и действующих нормативных документов.

ТГУАСУ планирует и обеспечивает производство и обслуживание в управляемых условиях. Управляемые условия включают:

- ☐ наличие компетентного персонала;
- ☐ наличие соответствующей инфраструктуры и производственной среды;
- ☐ наличие информации, описывающей характеристики продукции (образовательные стандарты, учебные планы, рабочие программы по дисциплинам, своды правил и т.п.);
- ☐ наличие положений, методических указаний;
- ☐ наличие и применение средств контроля (фонд оценочных средств, метрологическое обеспечение);
- ☐ проведение регулярного мониторинга и измерений;
- ☐ осуществление выпуска, поставки и действий после поставки продукции.

В ТГАСУ производство представлено процессами:

- ☐ довузовской подготовки;
- ☐ учебно-организационной деятельности;
- ☐ методической деятельности;
- ☐ реализацией основных образовательных программ;
- ☐ реализацией программ дополнительного образования;
- ☐ воспитательной и внеучебной работы с обучаемыми;
- ☐ научной и инновационной деятельности;
- ☐ инженерных изысканий;
- ☐ строительства и реконструкции зданий и сооружений;
- ☐ проектирования зданий и сооружений;
- ☐ строительного надзора.

Все перечисленные процессы (включая подпроцессы) документированы в соответствующих положениях.

Управление производственными процессами должно обеспечить выполнение требований законов и нормативных документов независимо от того, установлены ли они в контрактах или нет.

ТГАСУ подтверждает правильность выполнения процессов, результаты которых невозможно проверить путем проверки, измерений и несоответствие которых могут быть обнаружены только при осуществлении производственных процессов (и эксплуатации сооружений в процессах проектирования и строительства). Для выполнения этих процессов организация устанавливает правила, предусматривающие:

- использование определенных критериев для анализа и утверждения процессов;
- использование соответствующего испытательного оборудования и средств измерения (оценочные фонды утверждены, испытательное оборудование аттестовано, средства измерения поверены);
- применение аттестованных методов и процедур;
- использование установленных требований по ведению записей;
- участие в выполнении процессов обученного и компетентного персонала;
- проверка процессов мониторингом и внутренними проверками.

Для валидации процессов в образовательной деятельности в ТГАСУ проводятся следующие мероприятия:

- взаимопосещение занятий преподавателями;
- посещение занятий заведующим кафедрой;
- контроль за проведением занятий диспетчерской группой.

8.5.2. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость направлены на организацию информационных процессов, обеспечивающих современное и регулярное представление заинтересованным лицам полной и достоверной информации об учебной деятельности студента, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения качества образовательной услуги и факторам, влияющим на качество.

Организация идентификации и прослеживаемости образовательной услуги

осуществляется на всем процессе оказания образовательной услуги, начиная с поступления абитуриента и заканчивая выпуском и распределением дипломированного специалиста. Ответственный за процессы идентификации и прослеживаемости – проректор по учебной работе. Исполнителями являются владельцы соответствующих процессов.

ТГАСУ управляет идентификацией и прослеживаемостью строительной продукции при помощи соответствующих средств на всех этапах ее жизнедеятельности. Идентификация и прослеживаемость обеспечивается регистрацией в журналах производства работ.

Средствами прослеживаемости при производстве СМР являются:

- акты приемочного контроля;
- формы КС-2, КС-3, М-29, исполнительная документация;
- ведомости выполненных работ, акты ввода в эксплуатацию, акты-приема сдачи и другая документация;

Средствами прослеживаемости строительных материалов и изделий являются:

- протоколы испытаний;
- паспорта качества;
- сертификаты качества;
- сертификаты соответствия;
- журналы регистрации на складах.

8.5.3. Собственность потребителей или внешних поставщиков

ТГАСУ проявляет должную заботу о собственности потребителя, пока она находится под его управлением. Собственностью потребителей является интеллектуальная собственность (работы, выполняемые в процессе обучения и др.), сведения личного характера (личные дела студентов и др.) и другие материалы, относящиеся к деятельности ТГАСУ при осуществлении взаимодействия с потребителями.

Ответственность за управление собственностью потребителей возложена на структурные подразделения (по процессам):

- прием студентов – приемная комиссия;
- реализация основных образовательных программ – деканаты очных и заочных форм обучения, кафедры, архив;
- реализация программ дополнительного образования – институт непрерывного образования, кафедры, архив;
- научные исследования и разработки – научно-исследовательский сектор, кафедры, архив;
- проектирование зданий и сооружений – студенческое проектное бюро.

Вопросы сохранности собственности заказчика оговариваются в договорах и условия управления записываются в договоре. Организация проявляет заботу о собственности (материалах, оборудовании) Заказчика, используемой при проведении научно-исследовательских и строительных работ на объектах. При этом организация проводит идентификацию, верификацию и охрану собственности Заказчика, предоставленную для использования или включения в продукцию.

Если собственность потребителей повреждена, утеряна, признана непригодной для дальнейшего использования, потребитель извещается об этом, оформляется соответствующая запись (акт, протокол, служебная записка и др.). Спорные вопросы, связанные с

собственностью потребителя, решаются в установленном законодательством РФ порядке.

В целях защиты персональных данных субъектов университета (работники, студенты, слушатели, аспиранты, докторанты и абитуриенты) от несанкционированного доступа и разглашения, в университете разработано и внедрено Положение об обработке и защите персональных данных субъектов персональных данных ТГАСУ. В соответствии с Положением, определен состав персональных данных, а также методы и средства обеспечения их защиты от несанкционированного воздействия

8.5.4. Сохранение

В связи со спецификой высшего учебного заведения, сохранение соответствия продукции отождествляется с распределением выпускников.

Распределение выпускников в университете осуществляется для оказания им помощи в трудоустройстве и осуществления обратной связи с потребителями (выпускниками и предприятиями).

Сведения о направлении на работу выпускников, окончивших ТГАСУ по дневной форме обучения, ежегодно направляется в Министерство образования и Облстатуправление.

Ответственный за процесс сохранения соответствия продукции – проректор по учебной работе. Процесс осуществляется силами директора центра содействия трудоустройству выпускников, деканов и заведующих выпускающих кафедр.

ТГАСУ своими действиями обеспечивает условия для сохранения соответствия объектов строительства до сдачи заказчику. Обеспечивает идентификацию изготовленных строительных материалов и изделий после поставки, требования по погрузочно-разгрузочным работам и хранению, утилизации на объектах строительства. К числу таких требований относятся сохранение в рабочем состоянии оборудования складов сыпучих материалов и т.д.

По окончании строительных работ вся исполнительная документация передаётся в организацию для дальнейшей обработки и передачи в архив.

Входными данными процесса являются:

- ☐ абитуриенты;
- ☐ ФГОС ВО, учебные планы, рабочие программы;
- ☐ информация о качестве исходных материалов и оборудовании;
- ☐ проект производства работ.

Выходными данными процесса являются:

- ☐ выпускники;
- ☐ исполнительная документация;
- ☐ акты приемки работ.

Критерии результативности процесса

- ☐ доля трудоустроенных выпускников и их заработная плата.

8.5.5. Деятельность после поставки

Требования раздела 8.5.5 «Деятельность после поставки» может быть применима к реализации образовательного и научно-исследовательского процессов в следующих случаях:

- повышение профессиональной квалификации выпускников;
- гарантийное и послегарантийное обслуживание наукоемкой продукции, поставленной Заказчику.

8.5.6. Управление изменениями

Изменения в образовательные программы (например, учебные планы), или научно-техническую документацию (ТУ, конструкторская документация и т.д.) вносятся в соответствии с внутренней и внешней нормативной документацией. По результатам внесенных изменений, документированная информация (документация и записи) регистрируется и сохраняется должным образом с указанием должностного лица, санкционировавшего внесение изменений.

8.6. Выпуск продукции и услуг

Цель процесса: определить порядок мониторинга и измерения, а также устройства для мониторинга и измерения, необходимые для обеспечения свидетельства соответствия строительной, образовательной, проектной, научной продукции ТГАСУ установленным требованиям.

Владельцы процессов ТГАСУ определяют методы мониторинга, измерений, а также устройства для их выполнения. Своевременно определяется потребность в поверке, аттестации и калибровке измерительных средств и испытательного оборудования, а также точность используемых для этих целей приборов. Для обеспечения эффективной работы средств измерения и надежности результатов измерения в организации:

- регулярно, в соответствии с графиком, проводят поверку средств измерения и аттестацию испытательного оборудования, обеспечивая надлежащий уход;
- используют средства измерения с более узкими допусками, нежели указанные в нормативных документах на конкретный вид измеряемого изделия или материала;
- защищают средства измерения от несанкционированных регулировок, которые приводят к получению недостоверных результатов измерений;

Для проведения измерений используют только утвержденные Росстандартом России методы и квалифицированный персонал. Поверка средств измерений осуществляют Томским ЦСМ в соответствии с заключенным договором и графиком. Транспортирование средств измерений на ремонт и поверку в Томский ЦСМ осуществляют закрытым транспортом в таре с мягкой прокладкой.

Все средства измерения, используемые при проведении контроля и испытаний, заносятся в Реестр средств измерений, а затем передаются в подразделение и закрепляются за ответственным лицом, отвечающим за его эксплуатацию. На средства измерения наносится инвентарный номер. Операции, совершаемые с занесенными в Реестр средствами измерений, проводятся ответственным за метрологическим обеспечением инженером ТГАСУ и отражаются в Карточке учета. В организации записи результатов поверки средств измерений и аттестации испытательного оборудования ТГАСУ находятся в рабочем состоянии.

Все компьютерные программы, используемые при проведении измерений и обработке данных измерений, проверяются на их возможность использовать по назначению.

Образовательная услуга предоставляется университетом в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования, других нормативных документов и дополнительными требованиями потребителей. Измерение соответствия образовательной услуги осуществляется преподавателями в ходе образовательного процесса при помощи разработанных и утвержденных тестов, методик тестирования по предметам, экзаменационных билетов, методов текущего контроля.

Ответственный за процесс – проректор по учебной работе. Исполнителями являются

преподаватели, сотрудники деканатов и учебно-методического управления.

Входными данными процесса являются:

- ☐ контролируемые параметры качества образовательной услуги и процессов;
- ☐ точность измерения продукции и процессов.

Выходными данными процесса являются:

☐ соответствие средств измерения требованиям по измерению параметров качества продукции и процессов, позволяющие установить выполнение требований нормативных документов и потребителей;

Критерии результативности процесса

☐ наличие соответствующих требованиям и утвержденных и поверенных средств измерений.

8.7. Управление несоответствующими результатами процессов

Цель процесса: обеспечить условия для идентификации и управления продукции и образовательной услуги, не удовлетворяющей требованиям.

Описание процесса, методы и средства управления, ответственность и полномочия для работы с несоответствующей продукцией приведены в документированной процедуре ДП 8.70-01. Ответственность за управление несоответствиями возложена на представителя руководства.

Все случаи выявления несоответствия продукции или услуги обязательно регистрируются в журнале регистрации несоответствий, эти данные используются для анализа. Идентификация, регистрация, анализ и устранение несоответствий проводится деканатами факультетов, кафедрами, учебно-методическим управлением, институтом повышения квалификации, другими отвечающими за процессы подразделениями ТГУАСУ.

Последовательность этапов управления несоответствующей продукцией сводится к следующим действиям:

- ☐ выявление несоответствия при контроле и анализе процессов или образовательной услуги;
- ☐ принятие решения по выявленному несоответствию;
- ☐ коррекция (устранение) несоответствия или согласование отклонения с потребителем;
- ☐ принятие необходимых корректирующих и предупреждающих действий.

Управление несоответствующей продукцией реализуется в процессах учебно-организационной, учебной и учебно-методической деятельности, научной, проектной, строительной деятельности.

Идентификация выявленных несоответствий продукции осуществляется согласно ДП 8.70-01. Выявленные несоответствия и все предпринятые действия регистрируются в соответствии с ДП 7.53-01.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ записи о несоответствии;
- ☐ рекламации от потребителей;
- ☐ акты проверок Рособнадзора и других контрольных органов.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ документированное решение о действиях, которые необходимо предпринять при

обнаружении фактов несоответствия продукции требованиям.

Критерии результативности процесса

- ☐ отсутствие фактов оказания образовательной услуги (выпуска научной, проектной и прочей продукции) несоответствующей требованиям;
- ☐ динамика рекламаций.

РК 09. Оценка результатов деятельности

9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1. Общие положения

Цель процесса: планирование и использование при функционировании системы менеджмента качества процессов мониторинга, измерения, анализа (в том числе с использованием статистических методов) и постоянного улучшения результативности.

В ТГУАСУ определены, планируются и осуществляются процессы измерения; анализа; улучшения. Эти процессы планируются для того, чтобы система менеджмента качества, процессы оказания образовательной услуги, производства проектной, научной и строительной продукции, процессы обеспечения ресурсами соответствовали:

- ☐ законодательным и нормативным требованиям (ФГОС ВО и другим);
- ☐ требованиям стандарта ISO 9001:2015;
- ☐ требованиям заинтересованных сторон.

Измерение работы системы менеджмента качества осуществляется путем:

- ☐ оценки удовлетворенности заинтересованных сторон,
- ☐ анализа результатов мониторинга знаний и умений студентов и выпускников, готовой продукции;
- ☐ проведения внутренних аудитов.

В системе менеджмента качества университета определены тип, место, время, периодичность измерений и требования к регистрации данных в записях. Мониторинг и измерения в университете проводятся в соответствии с утвержденной методикой в установленные планом-графиком сроки. В плане отражаются ресурсы и методы необходимые для проведения измерений, мониторинга, анализа получаемой при этом информации и осуществления необходимых действий по результатам анализа. Эффективность проводимых измерений периодически оценивается путем проведения внутренних аудитов. Для анализа используются статистические методы (диаграммы, гистограммы, расслоение и другие).

Входными данными процесса являются:

- ☐ сведения об измеряемых параметрах в процессах;
- ☐ записи о регистрации параметров соответствия установленному режиму процесса и требованиям по качеству продукции.

Выходными данными процесса являются:

- ☐ отчеты руководства по оценке и анализу СМК;
- ☐ план корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Критерии результативности процесса

- ☐ степень выполнения требований по параметрам качества, а также их стабильность.

9.1.2. Удовлетворенность потребителей

Цель процесса: определить, установить и использовать методику мониторинга информации о восприятии потребителем соответствия образовательных услуг, научной, проектной и строительной продукции университета требованиям потребителя.

ТГУАСУ определяет методы, с помощью которых собирается информация об удовлетворенности потребителя, проводит мониторинг удовлетворенности потребителя, осуществляет анализ информации, касающейся удовлетворенности потребителей, как одного из показателей результативности СМК.

Источниками информации по удовлетворенности потребителей являются:

- ☐ устные опросы;
- ☐ анкетирование абитуриентов, студентов, руководителей организаций;
- ☐ данные профориентационной работы;
- ☐ результаты анализа информации об имидже ТГУАСУ;
- ☐ результаты участия в выставках, конференциях, презентациях;
- ☐ результаты анализа несоответствий;
- ☐ результаты анализа замечаний и пожеланий потребителей.

Критериями удовлетворенности потребителей являются:

- ☐ качество образовательной услуги и научной продукции (соответствие требованиям);
- ☐ характер замечаний и предложений потребителя по оценке качества работы университета.

Сбор информации (по направлениям деятельности) осуществляют: центр профориентации и трудоустройства, отдел по связям с общественностью, управление научной деятельностью, факультеты и кафедры, в соответствии с положениями об этих подразделениях. Анализ полученной информации осуществляет информационно-аналитический отдел.

Показатели удовлетворенности потребителей ежеквартально обсуждаются на ректоратах. Сводные данные анализа с конкретными предложениями по улучшению качества представляются для обсуждения на ученом совете ТГУАСУ и принятия решений.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ сформулированные в ФГОС ВО, других нормативных документах и контрактах установленные и предполагаемые требования потребителей;
- ☐ данные анкетирования потребителей.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ отчет об оценке удовлетворенности потребителей;
- ☐ корректирующие и предупреждающие мероприятия по повышению удовлетворенности потребителей.

Критерии результативности процесса

- ☐ количество обнаруженных в анкетах замечаний и предложений со стороны потребителей;
- ☐ количество жалоб на процессы ТГУАСУ.

9.1.3. Анализ и оценка

Цель процесса: обеспечить применение методов мониторинга и измерения процессов системы менеджмента качества основных процессов в ТГАСУ для демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов.

ТГАСУ применяет методы мониторинга и измерения процессов системы менеджмента качества. Используемые методы демонстрируют способность процессов достигать запланированных результатов. Мониторинг процесса осуществляется владельцем конкретного процесса. Процессы СМК подвергаются анализу и оценке по установленным в документированных процедурах критериям. В том случае, если запланированные результаты не достигаются, то в ТГАСУ проводится исследование причин несоответствия, предпринимаются необходимые корректирующие действия с целью обеспечения соответствия установленных параметров процесса (ДП 10.0-1). Результативность процесса также оценивается при внутренних аудитах.

Результаты мониторинга и измерения процессов СМК документируются владельцем процесса (ДП 7.53-01), контролируются представителем руководства по СМК и представляются высшему руководству в качестве входных данных для анализа (РК 5.6).

Оценка результативности процесса в части достижения цели осуществляется один раз в полгода по всем процессам. В случае если фактические значения результативности процесса не соответствуют требуемым, назначаются корректирующие мероприятия.

Степень несоответствия может быть оценена: баллами; относительными величинами (среднее отклонение от нормы); абсолютными величинами (среднее отклонение от нормы, выраженное в абсолютных единицах).

Входными данными для процесса являются:

- ☐ документация системы менеджмента качества;
- ☐ результаты аудитов (внутренних и внешних).

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ отчет владельца процесса с анализом результатов мониторинга и измерений процесса;
- ☐ план корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Критерии результативности процесса

- ☐ регулярность и своевременность предоставления форм отчетности.

Основные нормативные требования к образовательной услуге или уровню качества подготовки специалистов отражены в федеральных государственных образовательных стандартах высшего профессионального образования. Требования к проектной и строительной продукции установлены в соответствующих сводах правил. Требования к системе менеджмента качества ТГАСУ, выполняемые в соответствии с ISO 9001:2015 являются дополнительными по отношению к нормативным.

В ТГАСУ применяются надлежащие методы для мониторинга и измерения уровня качества предоставленной образовательной услуги, на соответствие требованиям ФГОС и дополнительным требованиям заинтересованных сторон. Контроль включает проведение измерений, испытания и оценку одной или нескольких характеристик образовательной услуги, сравнение результатов с установленными требованиями. Мониторинг и измерения осуществляются на соответствующих стадиях образовательного процесса, при сдаче государственных экзаменов и защите выпускной квалификационной работы в соответствии с соответствующими положениями.

Приемочный контроль (отбор абитуриентов) проводится в соответствии с Правилами

приема абитуриентов.

При выполнении каждого вида контроля оформляются соответствующие записи (ДП 7.53-01).

Свидетельства соответствия параметров качества продукции поддерживаются в рабочем состоянии.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ требования нормативной документации и условия договоров.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ результаты мониторинга и измерения успеваемости;
- ☐ свидетельства подтверждения соответствия.

Критерии результативности процесса

- ☐ полнота, своевременность применения методов мониторинга и измерения образовательной услуги на всех этапах образовательного и производственного процессов.

9.2. Внутренний аудит

Цель процесса: обеспечить условия для проверки соответствия внедренной системы менеджмента качества требованиям ISO 9001:2015, запланированным мероприятиям и результативности ее деятельности.

В ТГАСУ проводятся внутренние аудиты для того, чтобы определить:

- ☐ соответствие выполненных мероприятий в рамках системы менеджмента качества запланированным;
- ☐ поддерживается ли система менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001:2015;
- ☐ эффективность функционирования системы менеджмента качества;
- ☐ потенциальные возможности для улучшения.

Внутренние аудиты проводятся на плановой основе. Системой менеджмента качества ТГАСУ установлены порядок и правила проведения внутреннего аудита, которые описаны в документированной процедуре ДП 8.22-01. Порядок проведения внутренних аудитов подразумевает разработку программы внутренних аудитов, назначение руководителей аудиторской группы (ведущих аудиторов), планов конкретных аудитов и графика их проведения, разработку плана корректирующих мероприятий и проверку его выполнения.

Программа аудитов планируется с учетом статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов.

В ТГАСУ определены критерии, область применения, частота и методы аудитов. Выбор аудиторов и проведение аудитов обеспечивают объективность и беспристрастность процесса аудита.

Аудиту подвергаются процессы СМК, документация СМК и записи о регистрации качества.

Внутренние аудиты проводятся аудиторами, которые назначаются из числа сотрудников, прошедших специальную подготовку и имеющих доказательства того, что имеют необходимую компетентность и навыки для проведения аудита. Ответственность за проведение внутреннего аудита возложена на представителя руководства по СМК.

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства образовательного учреждения объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе качества и ее результатов установленным требованиям.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ требования ISO 9001:2015, ГОСТ Р ИСО 19011-2012;
- ☐ политика и цели в области качества, стратегия и программа развития;
- ☐ документация системы менеджмента качества ТГАСУ.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ отчет по результатам аудита;
- ☐ план корректирующих и предупреждающих мероприятий,

Критерии результативности процесса

- ☐ своевременность составления и выполнения программы и планов внутреннего аудита;
- ☐ результативность внутренних аудитов по количеству выявленных несоответствий и реализованных корректирующих (предупреждающих) мероприятий.

9.3. Анализ со стороны руководства

Высшее руководство на заседаниях Ученого совета ежемесячно проводит анализ эффективности деятельности системы менеджмента качества по различным функциональным направлениям в соответствии с графиком проведения Ученых советов с целью обеспечения ее постоянной результативности и адекватности. Анализ позволяет сделать заключение о целесообразности и необходимости проведения изменений в системе менеджмента качества организации, в том числе политике и целях, а также оценку возможности улучшений процессов.

Раз в год эксперт учебно-методического управления в области качества готовит сводный доклад на основе:

- ☐ результатов аудитов (ДП 9.20-01), анализа результатов корректирующих действий и улучшения (ДП 10.0-1);
- ☐ записей по обратной связи с потребителями;
- ☐ записей по функционированию СМК ТГАСУ);
- ☐ анализа действий, предпринятых по результатам предыдущего анализа;
- ☐ сведений об изменении внешней и внутренней среды;
- ☐ анализа положения университета в общественных рейтингах;
- ☐ рейтинговой оценки деятельности факультетов и кафедр университета.

На основании собранных материалов эксперт учебно-методического управления в области качества предлагает проект плана действий по улучшению системы менеджмента качества; порядку аудита процессов, научной и проектной продукции, образовательной услуги; определяет необходимые ресурсы. Проект согласовывается с первым проректором и ректором.

На заседании ученого совета первый проректор делает доклад по системе менеджмента качества. Члены ученого совета проводят его обсуждение и вносят предложение по корректировке плана действий. Формируется сводный аналитический отчет (об итогах деятельности ТГАСУ за календарный год и задачах на предстоящий календарный год), этот документ в формате постановления Ученого совета распределяется среди руководителей всех структурных подразделений.

Результаты анализа со стороны руководства и решение ученого совета, в соответствии с ДП 7.53-01 Управление записями утверждаются ректором университета и доводятся до сведения сотрудников университета на заседаниях советов факультетов и кафедр. Контроль за выполнением решений осуществляет представитель руководства по СМК.

Ответственность за управление записями по процессу возложена на первого проректора.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ результаты внутренних и внешних аудитов;
- ☐ записи по всем процессам и функциональным направлениям деятельности, предусмотренные документацией СМК.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ решения и действия со стороны высшего руководства для достижения поставленных целей, улучшения качества продукции и повышения удовлетворенности потребителя.

Критерии результативности процесса

- ☐ регулярность проведения анализа деятельности СМК;
- ☐ результативность и эффективность принятых по результатам анализа решений и предпринятых действий.

РК 10. Улучшение

10.1. Общие положения

В ТГУАСУ определены возможности для улучшения и осуществляются необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности, которые включают в себя:

- ☐ оценку удовлетворенности потребителей;
- ☐ внутренние аудиты;
- ☐ идентификацию, анализ и управление рисками;
- ☐ мониторинг и измерение процессов;
- ☐ управление несоответствующей продукцией и услугами;
- ☐ коррекцию и корректирующие действия.

Реализация данных процессов направлена на:

- ☐ подтверждение соответствия образовательных и научно-исследовательских услуг, предоставляемых ТГУАСУ, предъявляемым к ним требованиям и ожиданиям со стороны потребителей;
- ☐ обеспечение соответствия СМК ТГУАСУ требованиям стандарта ISO 9001:2015;
- ☐ постоянное повышение результативности системы менеджмента качества.

10.2. Несоответствия и корректирующие действия

ТГУАСУ осуществляет корректирующие действия, предпринимаемые для устранения причин существующих несоответствий, чтобы предотвратить их повторение в соответствии с ДП 10.0-1, где установлены требования:

- ☐ по выявлению несоответствий, их значимости и влияния на качество образовательной услуги и научной продукции;
- ☐ определению причин несоответствий, в частности с использованием статистических методов (диаграммы Парето, причинно-следственной диаграммы);
- ☐ принятию решений устанавливающих действия и их реализацию, для предотвращения повторений несоответствий;
- ☐ регистрации результатов предпринятых действий;
- ☐ анализу того, что корректирующие действия были предприняты и являются эффективными.

Ответственность за корректирующие действия несет представитель руководства, а за

выполнение процессов цикла жизнедеятельности продукции – владельцы процессов СМК или руководители подразделений.

Управление несоответствиями начинается с анализа причины и места возникновения несоответствия владельцем соответствующего процесса. Он предлагает корректирующие действия, на основании которого формируется План корректирующих мероприятий. В Плане корректирующих мероприятий определяются ответственные лица и устанавливаются сроки выполнения корректирующих мероприятий.

Утвержденный План корректирующих мероприятий доводится до сведения ответственных исполнителей корректирующих действий. Мониторинг выполнения плана проводят владельцы соответствующих процессов. По достигнутым результатам определяется степень реализации запланированных действий. Качество продукции или процесса, к которому применялось корректирующее мероприятие, повторно оценивается. Если корректирующие действия не результативны, то проводится повторный анализ причин несоответствия и составляется новый План корректирующих мероприятий.

Оценка результативности корректирующих действий отражается в отчете – анализе высшего руководства.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ записи о выявленных несоответствиях;
- ☐ результаты повторного измерения процесса или продукции.
- ☐ отчеты по внутренним аудитам.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ план корректирующих и предупреждающих мероприятий.
- ☐ данные анализа корректирующих действий.

Критерии результативности процесса

- ☐ сроки устранения причин несоответствий;
- ☐ количество повторяющихся несоответствий.

10.3. Постоянное улучшение

Процесс постоянного улучшения в ТГУАСУ используется как инструмент для улучшения внутренней результативности и эффективности СМК, а также удовлетворения потребителей и других заинтересованных сторон путем максимально рационального использования опыта и знаний сотрудников. Для идентификации потенциальных улучшений применяют соответствующие методы, которые основаны на результатах мониторинга с использованием информации из таких источников, как:

- ☐ достижение целей в области качества;
- ☐ результаты работы;
- ☐ входные данные, полученные от заинтересованных сторон
- ☐ общественно-профессиональная аккредитация ООП;
- ☐ результаты внутренних и внешних аудитов;
- ☐ результаты самооценки структурных подразделений Университета. В процессе постоянного улучшения участвуют все сотрудники.

Ответственными за постоянное улучшение процессов СМК являются владельцы процессов. За постоянное улучшение СМК в целом несет ответственность высшее руководство ТГУАСУ.

РК 11. Информирование общества

Цель процесса: информирование общества о деятельности университета и создание позитивного имиджа университета на рынке образовательных услуг, научной и инновационной деятельности, проектирования, изыскательских работ и строительства.

В ТГАСУ ответственность за информирование общества ложится на руководство образовательного учреждения. Подготовка исходных данных для информирования общественности осуществляется структурными подразделениями ТГАСУ. Сбор и обработку всей текущей информации проводит отдел по связям с общественностью. В функции руководителя отдела входит создание информационных поводов и проведение PR-акций посредством размещения информации в СМИ, радио, телевидении. В состав отдела по связям с общественностью входят: пресс-центр, газета «За строительные кадры».

Университет осознает свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию в Минобрнауки, Федеральную службу по надзору в сфере образования и науки, Национальное аккредитационное агентство и иные полномочные органы РФ.

Образовательное учреждение, используя средства массовой информации, сеть Интернет и иные способы, информирует общество, абитуриентов, обучаемых и сотрудников, работодателей и партнеров, а также иные заинтересованные стороны о результатах своей деятельности, достижениях и планах развития.

ТГАСУ признает свою ответственность за предоставление доступной информации и регулярно публикует на своем официальном сайте и в средствах массовой информации актуальную, беспристрастную и объективную информацию:

- ☐ о предлагаемых образовательных программах;
- ☐ об ожидаемых результатах образовательных программ;
- ☐ о присваиваемых квалификациях и выдаваемых сертификатах (дипломах);
- ☐ об используемых процедурах обучения и оценки;
- ☐ об образовательных возможностях, доступных студентам;
- ☐ о достижениях выпускников и студентов университета;
- ☐ о своих планах и достигнутых результатах в области научной, инновационной, международной и иных видов деятельности, осуществляемых в вузе.

ТГАСУ гарантирует, что публикуемая информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ информация предоставленная структурными подразделениями университета.

Выходными данными для процесса являются:

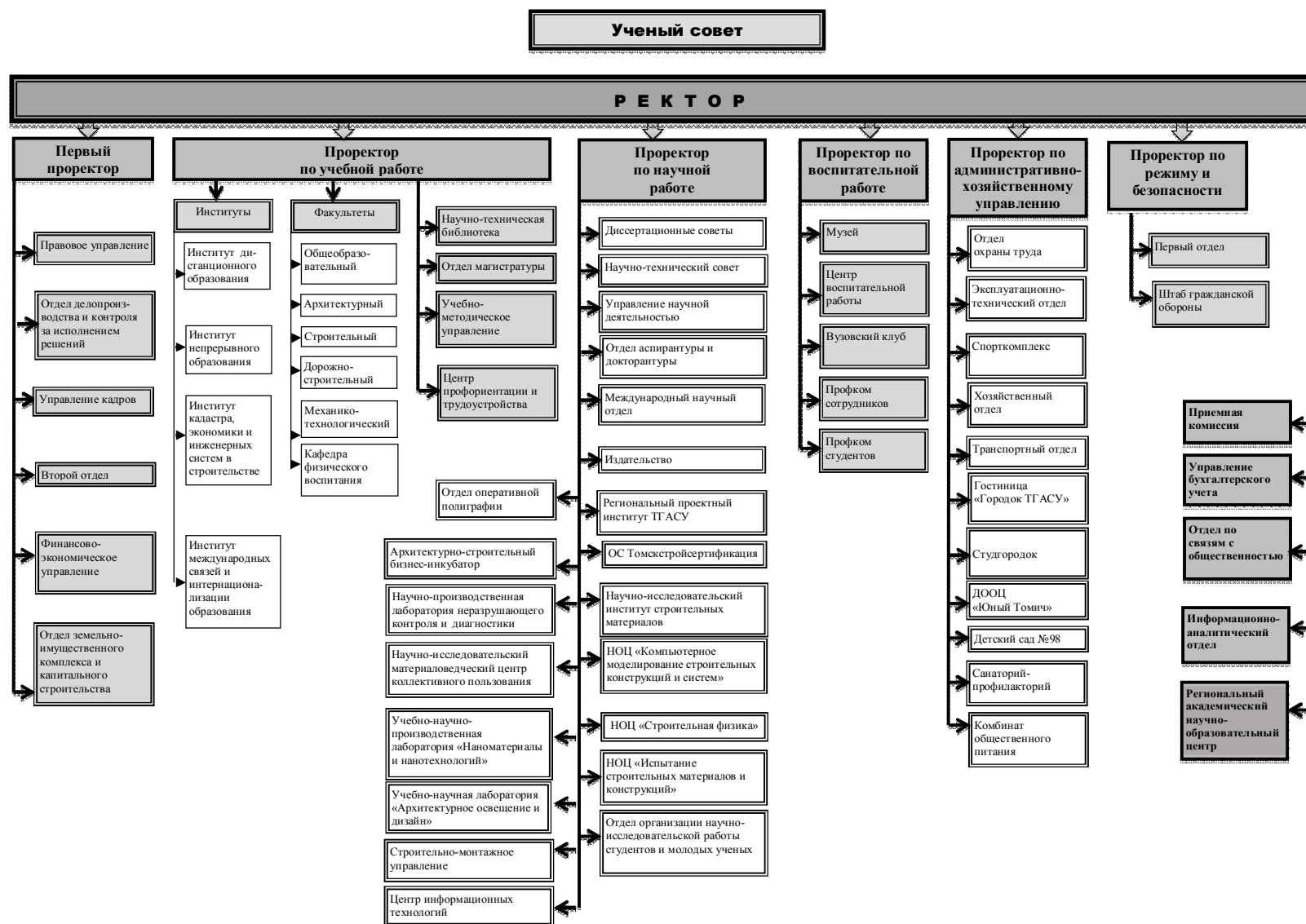
- ☐ размещенная информация в средствах массовой информации, сети Интернет;
- ☐ положительный имидж образовательного учреждения.

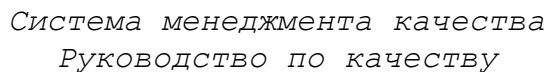
Критерии результативности процесса:

- ☐ достоверная и полная информация о достижениях и планах развития вуза;
- ☐ количество публикаций в средствах массовой информации.

РК 12. Список ответственных за процессы системы менеджмента качества

№ п/п	Название процесса системы менеджмента качества	Ответственный
1	Планирование деятельности	Власов В.А.
2	Распределение ответственности, полномочий и обмен информацией	Власов В.А.
3	Анализ со стороны руководства	Власов В.А., Ющубе С.В.
4	Внутренние аудиты	Стещенко А.Б.
5	Управление документацией	Булынина О.С.
6	Управление документацией СМК	Стещенко А.Б.
7	Управление записями	Стещенко А.Б.
8	Управление персоналом	Сурмава Н.И.
9	Подготовка кадров высшей квалификации	Цхе А.В.
10	Управление инфраструктурой	Балабанов П.В.
11	Управление производственной средой	Полякова Н.А.
12	Маркетинг услуг	Ижойкин Д.А.
13	Научная и инновационная деятельность	Цхе А.В.
14	Учебно-методическая деятельность	Андриенко А.В.
15	Прием студентов	Спирин Е.И.
16	Довузовская подготовка	Гордиенко Ю.В.
17	Учебно-организационная деятельность	Постников С.Н.
18	Дополнительное образование	Волокитин О.Г.
19	Распределение выпускников	Корниенко Е.Ю.
20	Проектные работы и инженерные изыскания	Шмидт Г.Г.
21	Строительство и реконструкция зданий, строительный надзор	Рутман М.Г.
22	Корректирующие действия и улучшение	Ющубе С.В.
23	Информирование общества	Уткина Е.А.
24	Управление несоответствующей результатами процессов	Ющубе С.В.



[illegible]

СОДЕРЖАНИЕ

1. Руководство по качеству

РК 01. Сокращения, обозначения, термины и нормативные ссылки.....	4
РК 02. Общие положения.....	5
РК 03. Область применения СМК.....	6
РК 04. Среда организации.....	6
4.1. Понимание среды университета.....	6
4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	6
4.3. Определение области применения системы менеджмента качества.....	7
4.4. Система менеджмента качества и ее процессы.....	7
РК 05. Лидерство.....	9
5.1. Лидерство и приверженность.....	9
5.1.1. Общие положения.....	9
5.1.2. Ориентация на потребителя.....	10
5.2. Политика.....	10
5.2.1. Разработка политики в области качества.....	10
5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации.....	11
РК 06. Планирование.....	12
6.1. Действие в отношении рисков и возможностей.....	12
6.2. Цели в области качества и планирование их достижения.....	13
6.3. Планирование изменений.....	14
РК 07. Средства обеспечения.....	14
7.1. Ресурсы.....	14
7.1.1. Обеспечение ресурсами.....	14
7.1.2. Человеческие ресурсы.....	14
7.1.3. Инфраструктура.....	15
7.1.4. Среда для функционирования процессов.....	16
7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения.....	17
7.1.6. Знания организации.....	18
7.2. Компетентность.....	19
7.3. Осведомленность.....	20
7.4. Обмен информацией.....	21
7.5. Документированная информация.....	21
7.5.1. Общие положения.....	21
7.5.2. Создание и актуализация.....	23
7.5.3. Управление документированной информацией.....	23
7.5.3.1. Руководство по качеству.....	23
7.5.3.2. Управление документацией СМК.....	23
7.5.3.3. Управление записями по качеству.....	24
РК 08. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг.....	25
8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг.....	25
8.2. Требования к продукции и услугам.....	26
8.2.1. Связь с потребителем.....	26
8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам.....	27
8.2.3. Анализ требований к продукции и услугам.....	27
8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг.....	28
8.3.1. Общие положения.....	28
8.3.2. Планирование проектирования и разработки.....	28
8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки.....	30
8.3.4. Средства управления проектирования и разработки.....	30
8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки.....	31

8.3.6. Изменения проектирования и разработки.....	32
8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками.....	34
8.5. Производство продукции и предоставления услуг.....	34
8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг.....	34
8.5.2. Идентификация и прослеживаемость.....	35
8.5.3. Собственность потребителей или внешних поставщиков.....	36
8.5.4. Сохранение.....	37
8.5.5. Деятельность после поставки.....	37
8.5.6. Управление изменениями.....	38
8.6. Выпуск продукции и услуг.....	38
8.7. Управление несоответствующими результатами процессов.....	39
РК 09. Оценка результатов деятельности.....	40
9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка.....	40
9.1.1. Общие положения.....	40
9.1.2. Удовлетворенность потребителей.....	41
9.1.3. Анализ и оценка.....	42
9.2. Внутренний аудит.....	43
9.3. Анализ со стороны руководства.....	44
РК 10. Улучшение.....	45
10.1. Общие положения.....	45
10.2. Несоответствия и корректирующие действия.....	45
10.3. Постоянное улучшение.....	46
РК 11. Информирование общества.....	47
РК 12. Список ответственных за процессы системы менеджмента качества.....	48
Приложение 1.....	49
Приложение 2.....	54

2. Документированные процедуры

ДП 7.53-01 Управление записями

ДП 9.20-01 Проведение внутренних аудитов

ДП 8.70-01 Управление несоответствующими результатами процессов

ДП 10.0-01 Корректирующие действия и улучшение

РК 01. Сокращения, обозначения, термины и нормативные ссылки

Список сокращений

РК – руководство по качеству

ДП – документированная процедура

СМК – система менеджмента качества

Сокращения, касающиеся названий структурных подразделений, представлены в пояснениях к организационной структуре ТГАСУ.

Нормативные ссылки

1. ГОСТ ISO 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования.
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.
4. ГОСТ Р ИСО 10006-2005. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании.
5. ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества.
6. ГОСТ Р 55568-2013. Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.
7. Стандарты и директивы гарантий качества высшего образования на территории Европы («Стандарты и директивы ENQA»).

Термины

Аккредитация образовательной программы (ОП): официальное признание образовательной программы вне зависимости от наличия аккредитации образовательной организации в целом.

Валидация: подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

Верификация (проверка): подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что установленные требования были выполнены.

Возможность: способность объекта получить выход, который будет соответствовать требованиям к этому выходу.

Документированная информация: информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит.

Заинтересованная сторона, стейкхолдер: лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

Записи: документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществления деятельности.

Курсы повышения квалификации: форма учебной деятельности с коротким сроком обучения, направленная на достижение более высокой ступени профессиональной квалификации; предусматривает освоение новых общетеоретических и специально технологических дисциплин, расширение спектра умений и навыков, углубление

понимания связи между наукой и технологией.

Научно-исследовательский процесс: процесс создания наукоемкой продукции (предоставления научно-технических услуг).

Образовательная услуга (продукция): услуга (продукция), связанная с образованием. Предоставление образовательной услуги может включать в себя информацию об использовании программного обеспечения, аппаратных средств ЭВМ или бумажных носителей, используемых как вспомогательные средства для передачи информации и сохранности справочных данных.

Образовательное учреждение: организация, предоставляющая образовательную услугу.

Образовательный процесс: Процесс создания образовательной продукции (предоставления образовательной услуги).

Поставщик образования: лицо (преподаватель, доцент, профессор и т.д.), предоставляющее образовательную услугу обучающимся.

Потребитель: организация или лицо, получающая(-щее) продукцию (услугу) (обучающийся, лицо или организация, финансирующее(-щая) обучающегося или которая имеет доход от обучения, полученного обучающимся и т.д.; предприятия – заказчики наукоемкой продукции/ научно-технических услуг).

Процедура: установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс: совокупность взаимосвязанных и(или) взаимодействующих видов деятельности, использующие входы для получения намеченного результата.

Риск: влияние неопределенности.

Среда организации: сочетание внутренних и внешних факторов, которое может оказывать влияние на подход организации к постановке и достижению ее целей.

Стандарт организации (ОУ): нормативный документ по стандартизации, разработанный в соответствии с положениями государственной системы стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации в ОУ и утвержденный руководством.

Ученый совет вуза: выборный представительный орган управления, создаваемый в соответствии с Законом РФ «Об образовании» для рассмотрения основных вопросов деятельности вуза.

РК 02. Общие положения

Система менеджмента качества Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Томский государственный архитектурно-строительный университет» (ТГАСУ) разработана и функционирует как инструмент, обеспечивающий реализацию политики в области качества и достижение поставленных целей в области качества.

Документы СМК утверждаются ректором и являются для всех сотрудников обязательными к исполнению.

Настоящее руководство по качеству является путеводителем по действующей в университете системе менеджмента качества, показывает организационную структуру организации, процессы и их взаимодействие, процессы анализа и постоянного совершенствования, необходимые ресурсы для управления. Содержание руководства по качеству соответствует требованиям стандарта ISO 9001-2015 и повторяет его структуру.

Для партнеров ТГАСУ Руководство по качеству является документом, позволяющим

убедиться в существовании в университете механизма управления качеством на всех этапах образовательного и научного процесса, что позволяет обеспечить выполнение всех установленных требований при осуществлении данных видов работ.

РК 03. Область применения СМК

3.1. Область применения

Область сертификации ТГАСУ: разработка и оказание услуг в сфере довузовской подготовки, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования, а также научной и инновационной деятельности; выполнения инженерных изысканий, проектирования, строительства и реконструкции зданий и сооружений осуществления строительного надзора застройщика. Но для целей внешнего подтверждения соответствия СМК ТГАСУ требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015 в область сертификации не входят филиал ТГАСУ и следующие структурные подразделения: первый отдел, второй отдел, штаб гражданской обороны, служба безопасности, детский сад, детский оздоровительный центр «Томич», санаторий-профилакторий, комбинат общественного питания.

РК 04. Среда организации

4.1. Понимание среды университета

Руководством университета определены внешние и внутренние факторы, которые относятся к реализации стратегии развития университета и влияют на способность достигать намеченных результатов системы менеджмента качества (цели, задачи и мероприятия программ развития). По каждому из внешних и внутренних факторов определено воздействие (как положительное, так и отрицательное) на реализацию существующих целей и задач, а также разработаны мероприятия по увеличению возможностей и снижению воздействия.

По мере необходимости (но не реже 1 раза в год), ответственные должностные лица подразделений осуществляют мониторинг и анализ информации о внешних и внутренних факторах.

Внутренние и внешние факторы, влияющие на среду ТГАСУ, представлены в отдельном документе «SWOT-анализ ТГАСУ».

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Руководством университета определены:

а) значимые заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества;

б) требования (предмет интереса) значимых заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества.

Мониторинг и анализ информации о значимых заинтересованных сторонах и их требованиях осуществляют ответственные должностные лица подразделений.

Значимые заинтересованные стороны и их требования относительно СМК ТГАСУ представлены в отдельном документе «Внешние и внутренние заинтересованные стороны ТГАСУ».

4.3. Определение области применения системы менеджмента качества

Область применения СМК распространяется на все виды деятельности, на все процессы ТГАСУ, все структурные подразделения (за исключением первого отдела, второго отдела, штаба гражданской обороны, службы безопасности, детского сада, детского оздоровительного центра «Томич», санатория-профилактория, комбината общественного питания), весь персонал, а также на всю инфраструктуру и производственную среду ТГАСУ.

Область сертификации ТГАСУ: разработка и оказание услуг в сфере довузовской подготовки, высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования, а также научной и инновационной деятельности; выполнения инженерных изысканий, проектирования, строительства и реконструкции зданий и сооружений осуществления строительного надзора застройщика.

При определении области применения учтены: внутренние и внешние факторы, требования значимых заинтересованных сторон, а также специфика выпускаемой продукции и предоставляемых услуг.

В СМК ТГАСУ учтены все требования стандарта ISO 9001 без исключений в связи с тем, что все процессы, описываемые стандартом, реализуются в рамках деятельности университета.

4.4. Система менеджмента качества и ее процессы

Последовательность и взаимодействие процессов, входные и выходные данные, ответственные и участники процессов определены в отдельном документе «Схема процессов ТГАСУ». Документ «Матрица процессов ТГАСУ» содержит более детальное описание процессов: цель, ответственный, входные и выходные данные, критерии и методы мониторинга.

Описание процессов СМК и соответствующих видов деятельности университета отражено в руководстве по качеству (РК), документированных процедурах (далее ДП), схеме и матрице процессов, положениях и других документах.

На основе процессного подхода и принципов менеджмента качества определены и идентифицированы базовые процессы, необходимые ТГАСУ для оказания образовательных и научных услуг и функционирования СМК. Установлена классификация процессов для всего университета, определены последовательность и возможные виды их взаимодействия (рис.1), по каждому процессу определены методы и критерии, необходимые для обеспечения результативности при их управлении (Приложение 1). При построении сети процессов показаны основные процессы цикла жизнедеятельности продукции и управления и выполнены все требования ISO 9001:2015, а именно:

- ☐ определены все процессы СМК и установлена их последовательность и взаимодействие (рис.1);
- ☐ определены владельцы процессов и подпроцессов (см. РК 12 и ДП);
- ☐ определены цели процессов и организована работа по их достижению;
- ☐ определены методы измерения процессов;
- ☐ определены ресурсы, необходимые для осуществления процессов;
- ☐ определены критерии оценки, разработаны условия и методы для осуществления мониторинга, измерения и анализа процессов;
- ☐ определены методы достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

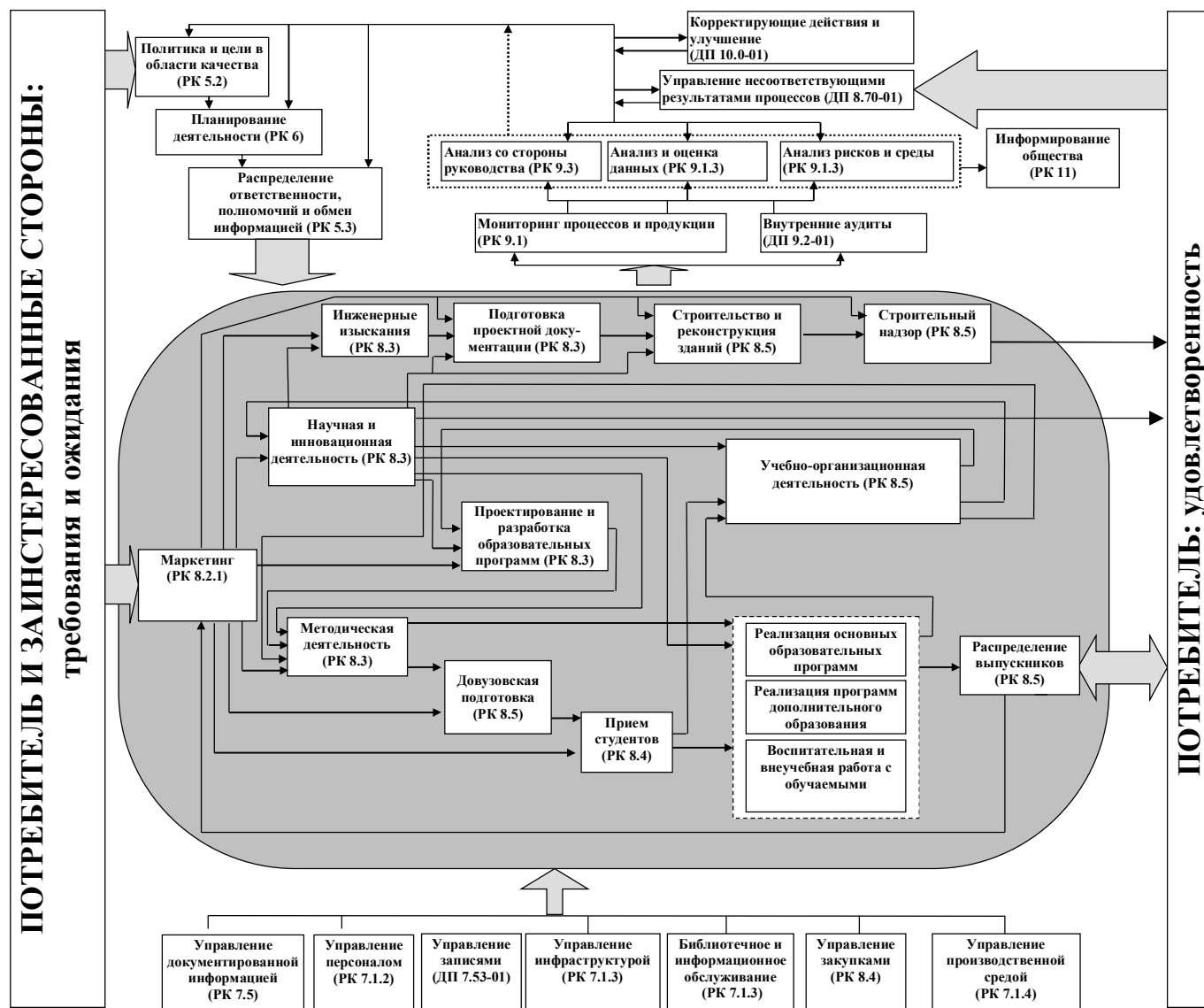


Рис.1 Модель процессов системы менеджмента качества в ТГАСУ

Процессы, необходимые для системы менеджмента качества, представлены в виде сети процессов, объединенных в блоки: процессы управления, измерения, анализа и улучшения, основные процессы, процессы управления ресурсами. Процессы разбиты на подпроцессы, которые описаны в соответствующих положениях, инструкциях и т.п.

Управление документированной информацией для обеспечения функционирования процессов осуществляется в автоматизированной системе «1С-Документооборот» в соответствии с инструкцией по делопроизводству и положением о документообороте.

Необходимые финансовые ресурсы для достижения целей процессов определены в бюджете университета, сметах текущей деятельности, плане финансово-хозяйственной деятельности и пр., людские ресурсы определены штатным расписанием структурного подразделения. Материалы, комплектующие, оборудование определены в соответствии с планом закупок подразделения.

Модель системы качества направлена на обеспечение гарантий качества результатов образовательной, научной, проектной, строительной деятельности вуза.

В университете определены процессы, переданные на аутсорсинг, такие как: реализация производственных и дипломных практик осуществляется в организациях в рамках договорных

отношений, уборка корпусов, услуги общественного питания и т.д. Управление процессами, переданными на аутсорсинг, и ответственность персонала определена в п. 8.4 РК, а также в соответствующей документации (соглашения о сотрудничестве, договора о совместной деятельности, контракты, приказы, должностные инструкции и др.).

РК 05. Лидерство

5.1. Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Высшее руководство ТГАСУ демонстрирует амбициозные стремления, лидирующую роль в управлении организацией и уделяет большое внимание в повышении конкурентной способности ТГАСУ на Российском и международном рынке во всех видах деятельности путем постоянного улучшения качества продукции и оказываемых услуг. Высшее руководство ТГАСУ заявляет об утверждении документации, описывающей систему менеджмента качества, разработанной на основе стандарта ISO 9001, ее внедрении, а также постоянному улучшению ее результативности путем:

- ☐ принятия личной ответственности за результативность СМК;
- ☐ обеспечения разработки стратегии развития, политики в области качества, которые согласуются с условиями среды университета;
- ☐ обеспечения разработки целей в области качества (программы развития, планы-графики, индивидуальные критерии результативности);
- ☐ обеспечения интеграции требований СМК в бизнес-процессы путем разработки и согласования локальных нормативных актов;
- ☐ содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления путем организации обучения для сотрудников, выработки мероприятий по внедрению лучших практик управления университетом;
- ☐ обеспечения необходимыми материальными, информационными и финансовыми ресурсами для создания, ввода в действие и эффективного функционирования системы качества;
- ☐ распространения в университете понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества путем организации работы органов управления университетом и выступлений на них, встреч с сотрудниками, а также на сайте;
- ☐ обеспечения достижения системой менеджмента качества намеченных результатов путем контроля, анализа и выработкой необходимых управленческих решений;
- ☐ вовлечения сотрудников в происходящие изменения личным примером, руководства и оказание поддержки участия работников по достижению намеченных результатов путем установления индивидуальных критериев результативности и реализации системы мотивации и стимулирования;
- ☐ поддержания руководителей и сотрудников в вопросах улучшения деятельности, демонстрации ими лидерства на основе существующей системы мотивации (доски почета, ордена, награды и т.д.).

5.1.2 Ориентация на потребителей

Цель: обеспечить определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности.

Высшим руководством организации установлены запросы и ожидания потребителя, переведены в требования с целью достижения удовлетворенности заказчика. Организована работа по прогнозированию запросов и ожиданий потребителей.

При определении потребностей и ожиданий потребителя продукции (услуг) организацией учтены образовательные стандарты, законы, нормативные документы Министерства образования и науки РФ, Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации, саморегулируемых организаций в области строительства, проектирования, инженерных изысканий.

Дополнительные требования потребителей установлены в договорах на выполнение платных образовательных услуг, научных исследований, инженерные изыскания, проектные и строительные работы.

Обратная информация от потребителя – претензии, обращения с предложениями, экспертные оценки и т.д. собираются в информационно-аналитическом отделе и обсуждаются в присутствии заинтересованных сторон с принятием, в случае необходимости корректирующих мер или улучшения (ДП 10.0-1).

Результатом ориентации ТГАСУ на требования и ожидания потребителей являются: открытие/закрытие направлений и профилей подготовки, разработка новых и модернизация существующих образовательных программ, получение дополнительного финансирования в рамках национальных и международных грантов, расширение перечня и объема хозяйственных договоров на поставку научно-технической продукции/услуг и т.д.

Риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены в SWOT-анализе.

5.2. Политика

5.2.1. Разработка и доведение политики в области качества

Политику и цели в области качества определяет Высшее руководство. Политика ТГАСУ в области качества является одним из основополагающих документов СМК, который соответствует Уставу, среде университета и стратегии развития. Цель и стратегическая задача состоит в динамичном процветании Томского государственного архитектурно-строительного университета путем постоянного улучшения качества образовательной, учебно-методической и научной продукции, соответствующей установленным и предполагаемым требованиям потребителя. Основой для успешной деятельности ТГАСУ являются сотрудники и качество оказываемых услуг.

Реализация поставленной цели и задач, удовлетворение возрастающих требований потребителя осуществляется путем повышения результативности и эффективности процессов и деятельности системы менеджмента качества в целом.

Политика в области качества доводится до сведения всех сотрудников организации и демонстрируется на стендах в подразделениях, рассылается по подразделениям, расположена на сайте университета.

Политика в области качества пересматривается на Ученом совете и актуализируется один раз в год (при необходимости).

Для достижения поставленных целей все сотрудники постоянно информируются о совершенствовании системы менеджмента качества.

5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации

Распределение полномочий и ответственности за процессы и определенные виды деятельности проводится с учетом организационной структуры университета (Приложение 2).

Ректор университета обеспечивает выполнение политики в области качества на всех уровнях университета, несет ответственность за общее руководство СМК, планирование, определяет стратегию и устанавливает приоритеты в решении проблем управления, выделяет соответствующие ресурсы для эффективного функционирования СМК и достижения основных целей университета.

Высшее руководство ТГАСУ назначило своим представителем по СМК первого проректора, который по вопросам разработки, внедрения и обеспечения эффективного функционирования системы менеджмента качества подчиняется только ректору. В обязанности представителя руководства входят:

- ☐ обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества;
- ☐ представление высшему руководству отчетов о функционировании системы качества и направлений для улучшения;
- ☐ содействие пониманию требований потребителей на всех уровнях организации;
- ☐ взаимодействие со сторонними организациями по вопросам менеджмента качества.

Ответственными за процессы системы менеджмента качества являются владельцы процессов. В их обязанности входит:

- ☐ управление процессом;
- ☐ оценка эффективности процесса;
- ☐ проведение корректирующих мероприятий, относящихся к процессу;
- ☐ информирование высшего руководства о результатах работы процесса.

Руководители структурных подразделений университета проводят свою работу в соответствии с политикой в области качества, требованиями настоящего Руководства по качеству, Уставом ТГАСУ и другими нормативными документами университета. Руководители структурных подразделений университета несут ответственность за достижение установленных целей, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках своих функций. В отношении научно-педагогических работников (научные сотрудники и профессорско-преподавательский состав - ППС) разрабатываются индивидуальные планы работ, в которых определены основные виды и объемы работ, которые поручаются сотруднику на определенный период (учебный или календарный год). Индивидуальные планы работ согласованы с целями и задачами программ развития и отражают в том числе мероприятия, связанные с ориентацией на требования потребителей и заинтересованных сторон.

Каждый сотрудник университета несет ответственность за реализацию политики и целей в области качества и выполнение требований системы менеджмента качества в рамках своих должностных обязанностей.

Ответственность и полномочия персонала, который выполняет работы, влияющие на качество производимой продукции и оказываемых услуг, определены в Уставе ТГАСУ, Руководстве по качеству, положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях, матрицах ответственности в документированных процедурах. Ответственность и полномочия доводятся до сведения каждого работника университета путем ознакомления с соответствующими документами, экземпляры документов являются доступными для оперативного использования при ежедневном выполнении установленных обязанностей.

Ответственность высшего руководства ТГАСУ в рамках руководства системой менеджмента качества представлена в табл.1.

Таблица 1. Матрица ответственности по процессам управления СМК

Процессы	Ректор	Представитель руководства по СМК	Проректора	Начальник УМУ	Начальник СОК	Деканы факультетов	Зав. кафедрами, руководители подразделений
Формирование политики и целей в области качества	О/И	И	У	У	И	У	У
Планирование СМК	У	О/И	У	У	И	У	У
Распределение ответственности и полномочий	О/И	И	У	У	У	У	У
Обеспечение процессов обмена информацией	О/И	И	У	У	У	У	У
Анализ со стороны руководства	О/И	И	У	У	И	У	У

О – ответственный, И – исполнитель, У – участник

Высшее руководство университета обеспечивает осуществление процессов обмена информацией, в том числе по вопросам результативности системы менеджмента качества, которые включают:

- ☐ использование организационно-распорядительной документации;
- ☐ совещания и заседания на всех уровнях управления;
- ☐ внутривузовскую локальную сеть и сайт университета;
- ☐ газету «За строительные кадры».

Входными данными для процесса являются:

- ☐ политика в области качества и установленные цели.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ персонал с документально определенными полномочиями и обязанностями.

Критерии результативности процесса

- ☐ наличие распределения ответственности, полномочий и обмена информации по всем процессам;
- ☐ соответствие матрицы ответственности фактическому распределению ответственности.

РК 06. Планирование

6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

Цель процесса: обеспечить планирование деятельности университета, разработки и развития системы менеджмента качества для выполнения целей в области обеспечения качества оказываемых услуг и выпускаемой продукции, повышения эффективности процессов и сохранения целостности системы при ее актуализации.

В процессе стратегического и оперативного планирования учитываются внешние и внутренние факторы среды университета, требования заинтересованных сторон, что позволяет идентифицировать, анализировать, оценивать риски и возможности, а также разрабатывать и реализовывать необходимые мероприятия по их уменьшению (в отношении рисков) / увеличению (в отношении возможностей). На стратегическом уровне риск-менеджмент

осуществляется руководством университета (ректор, проректора по направлениям деятельности и их заместители, начальники управлений и их заместители, директора институтов, центров и их заместители) на основании комплексной программы развития. Основные «критические» риски для вуза – недостижение запланированных в программе показателей.

Своевременное достижение вузом поставленных показателей результативности позволяет:

- ☐ обеспечить уверенность в том, что планируемые результаты могут быть достигнуты;
- ☐ использовать новые возможности для развития университета;
- ☐ предотвратить или уменьшить нежелательное влияние рисков;
- ☐ обеспечить улучшение деятельности.

Для достижения целей программы определяются показатели результативности для управлений и деканатов. На основании запланированных целей деканатов формируются показатели для кафедр.

6.2. Цели в области качества и планирование их достижений

Высшее руководство ТГУАСУ следит, чтобы цели в области качества были соизмеримыми, согласованными с политикой в области качества и установлены во всех подразделениях.

Планирование в университете осуществляется на среднесрочный период (на 5 лет) и на календарный год.

План включает описание действия, сроков исполнения, ответственных, необходимые ресурсы и критерии оценки эффективности результатов. Высшее руководство обеспечивает планирование создания, поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества и мероприятий, направленных на повышение качества выполняемых работ в организации и обеспечение ресурсами для реализации поставленных задач.

Результатом планирования на среднесрочный период является комплексная программа развития ТГУАСУ на 2018-2022 годы. Для ее разработки проводился анализ макро- и микроокружения университета, требования заинтересованных сторон, были выделены основные угрозы и возможности, проанализированы различные сферы деятельности, определены его слабые и сильные стороны. Определена миссия ТГУАСУ. Стратегические цели и показатели представлены в ней по годам.

Миссия ТГУАСУ

Развитие лучших традиций архитектурно-строительного образования и науки на основе единства учебной, научно-исследовательской и практической деятельности:

- для подготовки специалистов – достойных граждан России, способных самостоятельно и своевременно осваивать необходимые новые знания в быстро обновляющемся мире технологий, быть лидерами и работать в команде, действовать в условиях конкурентной среды;
- генерации новых знаний, направленных на обеспечение динамичного развития отечественной строительной отрасли;
- активного влияния на развитие архитектурно-строительного комплекса страны и региона.

Результатами планирования на календарный год являются планы структурных подразделений университета, разрабатываемые на основе комплексной программы ТГУАСУ, обсуждаемые на советах факультетов (заседаниях кафедр, собраниях отделов) и утверждаемые высшим руководством.

Результатами планирования также могут быть:

- ☐ планы ресурсного обеспечения;
- ☐ программы работ;
- ☐ методики и др.

Целевые показатели разработаны и доведены до сотрудников всех структурных подразделений ТГУАСУ.

Ресурсами для процесса являются:

- ☐ персонал, методики планирования, программные средства.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ миссия, политика в области качества и установленные цели;

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ стратегия, программа развития ТГУАСУ и структурных подразделений.

Показатели результативности процесса:

- ☐ наличие в ТГУАСУ стратегии и программы развития;
- ☐ наличие в подразделениях планов на среднесрочный и краткосрочный период.

6.1. Планирование изменений

Высшее руководство ТГУАСУ обеспечивает создание, развитие и сохранение целостности СМК при планировании и внедрении в нее изменений путем постоянного улучшения результативности СМК на основе анализа:

- ☐ контекста организации (условий, в которых функционирует организация);
- ☐ потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и любых изменений в них;
- ☐ результатов мониторинга, измерений, анализа и оценок;
- ☐ результатов анализа выявленных рисков и возможностей.

При выявлении изменений в СМК (внутренние и внешние), проводится анализ соответствующих изменений и их влияния на СМК. По результатам анализа могут вноситься изменения в:

- ☐ Политику и цели университета в области качества;
- ☐ распределение ответственности и полномочий между сотрудниками университета;
- ☐ документацию СМК (Руководство по качеству, документированные процедуры, регламенты и должностные инструкции);
- ☐ распределение финансовых и прочих видов ресурсов.

РК 07. Средства обеспечения

7.1. Ресурсы

7.1.1. Обеспечение ресурсами

Цель процесса: определение и своевременное обеспечение СМК необходимыми ресурсами для поддержания ее в рабочем состоянии, постоянного повышения результативности процессов и для повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

Руководство ТГУАСУ планирует и обеспечивает потребность и предоставление в установленные сроки ресурсы, необходимые для внедрения, поддержания в рабочем состоянии, совершенствования и повышения результативности системы менеджмента качества, а также удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований. Университет обладает и

управляет следующими ресурсами:

- человеческими – компетентный персонал организации;
- инфраструктурой, включающей:

- ☐ здания, рабочее пространство и средства труда;

- ☐ оборудование для процессов, включающее технические, методические и информационные средства;

- ☐ средства коммуникации;

- ☐ транспорт;

- производственной средой.

Потребность в ресурсах определяется путем анализа:

- ☐ записей процессов СМК за предыдущие периоды;

- ☐ сведений о современных видах материалов и оборудования;

- ☐ результатов научных исследований;

- ☐ информационных технологий.

Планы обеспечения ресурсами на предстоящий год формируются высшим руководством 1 раз в год, корректируются в течение года.

Процессы обеспечения ресурсами включает также планово-финансовую деятельность:

- ☐ составление штатного расписания профессорско-преподавательского состава;

- ☐ составление бюджета и сметы расходов университета.

Продукцией процессов планово-финансовой деятельности являются:

- ☐ штатное расписание ППС по должностям;

- ☐ сметы расходов университета;

- ☐ лимиты бюджетных обязательств.

Процедура планово-финансовой деятельностью изложена в Положении о планово-финансовом управлении.

Входными данными для процессов менеджмента ресурсов являются:

- ☐ перспективный и годовой планы;

- ☐ заявки подразделений на ресурсы;

Выходными данными процесса являются:

- ☐ планы-графики обеспечения ресурсами.

Критерии результативности процесса

- ☐ своевременность удовлетворения процессов СМК потребности в ресурсах.

7.1.2. Человеческие ресурсы

Цель процесса: обеспечение всех видов деятельности ТГАСУ квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией, влияющих на качество продукции и процессов СМК, с целью достижения запланированных результатов и удовлетворенности потребителей.

Кадровая политика университета направлена на обеспечение всех процессов компетентным персоналом, осуществляющим свою деятельность, на основе соответствующего образования, подготовки, мастерства и опыта. Для этого в ТГАСУ:

- ☐ проводится обучение, повышение квалификации и переподготовка профессорско-преподавательского состава, административно-управленческого, вспомогательного персонала и планирование их карьеры;

- ☐ определяются ответственность и полномочия персонала;

- ☐ проводится информирование высшего руководства о предложениях и мнениях персонала;

- ☐ измеряется степень удовлетворенности персонала.

Вся деятельность по управлению персоналом университета проводится согласно ежегодного плана работ, утверждаемого ректором, с соблюдением требований трудового законодательства, а также других нормативных и законодательных требований и норм и также включает требования, перечисленные в Положении о порядке замещения должностей профессорско-преподавательского состава в ТГАСУ.

Для реализации мероприятий, направленных на привлечение и закрепление молодых высокопрофессиональных научно-педагогических кадров и создания эффективной системы формирования кадрового потенциала, создан кадровый резерв ТГАСУ, который реализуется в рамках комплексной программы развития. Порядок формирования и функционирования кадрового резерва ТГАСУ прописано в Положении о кадровом резерве ТГАСУ.

Управление персоналом в ТГАСУ включает в себя следующие подпроцессы:

- ☐ подпроцесс подготовки научно-педагогических кадров высшей квалификации (осуществляется через отдел аспирантуры и докторантуры); стратегическое планирование по защите докторских и кандидатских диссертаций;
- ☐ подпроцесс управления научно-педагогическими работниками и другими видами работников, установление компетентности преподавателя (осуществляет управление кадров и руководители подразделений);
- ☐ подпроцесс повышения квалификации преподавателей (осуществляется через Институт непрерывного образования ТГАСУ и другие специализированные учреждения).

Начальник управления кадров поддерживает в рабочем состоянии соответствующие записи о приеме на работу, образовании, повышении квалификации, подготовке, навыках и опыте сотрудников организации, отчеты по кадровой работе, планы подготовки кадров, копии дипломов, сертификатов, удостоверений сотрудников университета.

Входными данными процесса являются:

- ☐ рабочие учебные планы;
- ☐ требования к персоналу, связанные со стратегическими и оперативными планами и целями;
- ☐ данные о компетентности отдельных работников.

Выходными данными процесса являются:

- ☐ сведения об уровне квалификации сотрудников;
- ☐ результаты оценки компетентности персонала;
- ☐ программы обучения;
- ☐ результаты оценки удовлетворенности персонала.

Критерии результативности процесса

- ☐ выполнение планов обучения, повышения квалификации и переподготовки персонала;
- ☐ защиты кандидатской или докторской диссертации.

7.1.3. Инфраструктура

Цель процесса: определить, обеспечить и поддерживать в рабочем состоянии инфраструктуру университета и создание условий, позволяющих студентам и сотрудникам вуза наиболее полно и эффективно реализовывать основные виды деятельности образовательного учреждения: образовательную, научную, проектную, изыскательскую и другие виды деятельности.

ТГАСУ определяет структуру и область управления составляющими инфраструктуры:

- ☐ аудиторным и лабораторным фондом;
- ☐ оборудованием и материалами, используемыми при оказании образовательной услуги, проведении научных исследований, проектировании и строительстве;
- ☐ справочно-правовыми и информационными системами;

☐ учебно-методическими материалами, периодическими изданиями представленными в библиотеке.

В ТГАСУ проводится сбор информации для определения потребностей в инфраструктуре. Потребности анализируются и при признании их целесообразными составляется заявка на закупку, на основании которой осуществляются закупки. Процесс описан в Положении о закупках. В процессе эксплуатации осуществляется техническое обслуживание и ремонты элементов инфраструктуры согласно технической документации на инфраструктуру. Устаревшее и пришедшее в негодность оборудование и прочие элементы инфраструктуры списываются.

Для повышения уровня управления информационными ресурсами образовательного процесса в ТГАСУ осуществляется стратегическое планирование. Управление информационными ресурсами образовательного процесса обеспечивается научно-технической библиотекой (НТБ) и центром информационных технологий (ЦИТ). За управление аудиторным фондом и материально-техническим обеспечением образовательного процесса отвечает проректор по административно-хозяйственному управлению.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ требования по состоянию производственных помещений;
- ☐ заявки подразделений на материалы и оборудование;
- ☐ требования по обеспеченности учебной и прочей литературой;

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ акты состояния производственных помещений;
- ☐ графики капитальных ремонтов и ППР;

Критерии результативности процесса

- ☐ количество срывов учебного процесса из-за неудовлетворительного состояния инфраструктуры;
- ☐ соответствие учебно-методических материалов, используемых в учебном процессе требованиям.

7.1.4. Среда для функционирования процессов

Цель процесса: создать и управлять производственной средой (системой охраной труда, санитарно-бытовых условий) способствующей достижению соответствия образовательной услуги и другой продукции ТГАСУ требованиям потребителя, а также обеспечение комфортных условий для работы персоналу и студентам.

Производственная среда в университете определяется комбинацией человеческих и производственных факторов, воздействующих на здоровье и качество деятельности работников и студентов университета.

Руководство ТГАСУ обеспечивает все необходимые условия для осуществления процессов оказания образовательной услуги, производства инженерных изысканий, научных исследований, проектирования и строительства с целью достижения соответствия требованиям. Управление производственной средой осуществляется в соответствии с установленными правилами и нормативными документами. Процесс управления производственной средой позволяет обеспечить сотрудников организации рабочими местами и механизмами, пригодными к осуществлению процессов и безопасными для здоровья и окружающей среды. Обязанности и ответственность сотрудников за выполнение работы по контролю за производственной средой приведены в должностных и рабочих инструкциях, инструкциях по технике безопасности и охране труда.

Необходимые изменения в производственной среде осуществляются на основании анкетирования сотрудников, их заявок и результатов внутренних аудитов. Целесообразность

этих изменений согласовывается с руководством предприятия. Поддержание текущего состояния производственной среды осуществляется силами сотрудников ТГУАСУ.

Безопасность проводимых работ обеспечивается комплексом технических и организационных мер. В частности проводятся вводные, периодические и внеочередные инструкции по ТБ с проведением соответствующих записей.

Входными данными для процесса являются:

☐ температурно-влажностной режим, освещенность, санитарные условия, шум, вибрация в помещениях аудиторного фонда;

Выходными данными для процесса являются:

☐ инструкции по ТБ;
☐ улучшения условий труда;
☐ обеспеченность требований состояния производственной среды, подтвержденная протоколами измерений;

Критерии результативности процесса

☐ количество рабочих мест, соответствующих требованиям;
☐ количество случаев травм и профессиональных заболеваний у сотрудников и студентов.

7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения

ТГУАСУ располагает измерительным оборудованием (ИО), необходимым для проведения измерений в образовательном и научно-исследовательском процессах, в соответствии с установленными метрологическими требованиями ИО поддерживается в работоспособном состоянии. За метрологическое обеспечение отвечают руководители подразделений, в чьем управлении находится измерительное оборудование и средства измерений.

В зависимости от области применения ИО, оно имеет статус поверки, калибровки или проверки (в т. ч. техническое обслуживание).

Правила и нормы для достижения единства и точности измерений устанавливаются в законе «Об обеспечении единства измерений».

Каждая единица ИО имеет регистрационный номер, в соответствии с которым производится его учет и техническое обслуживание, статус метрологического подтверждения пригодности.

Ответственные за состояние ИО в структурных подразделениях ТГУАСУ составляют графики поверки СИ в соответствии с Правилами по метрологии ПР 50.2.006-94.

Калибровка проводится в соответствии с Правилами по метрологии ПР 50.2.016-94 и положением о Российской системе калибровки (ПР 50.2.17).

Порядок и основные процедуры проведения калибровочных работ в ТГУАСУ проводятся согласно Приказу Минпромторг России №1815 от 02 июля 2015 г.

Результаты калибровки СИ заносятся в протокол калибровки, удостоверяются калибровочным знаком, наносимым на СИ и сертификатом о калибровке.

Проверка ИО, в том числе техническое обслуживание, осуществляется в структурных подразделениях университета ответственными за состояние ИО.

При признании ИО неисправным с него снимается знак поверки/калибровки, сведения заносятся в регистрационную карточку. Руководство принимает решение о возможности ремонта или списания устаревшего оборудования. Запрещается использовать ИО с истекшей датой поверки/калибровки.

Периодичность поверки СИ (межповерочный интервал) указывается в описании на СИ, методике поверки и эксплуатационной документации на СИ. Периодичность калибровки СИ (межкалибровочный интервал) указывается в методике калибровки на СИ.

Для проведения измерений в лабораториях университета обеспечиваются необходимые

условия внешней среды, определяемые эксплуатационной документацией на СИ и методиками измерений. При осуществлении поверки и калибровки СИ поддерживаются нормальные условия в соответствии с ГОСТ 8.395- 80.

Все погрузочно-разгрузочные работы и действия по перевозке ИО осуществляются в соответствии с паспортом на прибор.

7.1.6. Знания организации

Университет определил знания, необходимые для функционирования процессов и для достижения соответствия продукции и услуг, основывающиеся на:

Внутренних источниках:

- *Учебно-методические знания:* образовательные программы ТГАСУ, отчеты по итогам образовательной деятельности, внутренние регламентирующие документы и др.;
- *Научно-исследовательские знания:* базы разработок ТГАСУ по научно-исследовательскому процессу, интеллектуальная собственность университета, программы развития научно-инновационной деятельности ТГАСУ и др.;
- *Корпоративные знания:* стратегия и программы развития ТГАСУ, локальные акты университета, необходимые для функционирования процессов, информация о лучшей и позитивной практике университета, знания сотрудников университета, полученные из опыта и др.

Внешних источниках: нормативно-правовые документы федерального и регионального уровней, ФГОС ВО (ВПО), национальные стандарты, методические материалы и рекомендации, необходимые для обеспечения и повышения результативности осуществления процессов СМК, профессиональная литература, информация в сети Интернет, требования заинтересованных сторон университета.

Знания университета поддерживаются на соответствующем уровне, являются доступными в необходимом объеме и на бумажных носителях хранятся в соответствующих структурных подразделениях, структурированы по страницам подразделений на официальном сайте университета.

Все преподаватели и сотрудники имеют неограниченный доступ к информационным ресурсам научно-технической библиотеке ТГАСУ. С любого компьютера вуза обеспечен доступ к базам и системам ТГАСУ. Все сотрудники университета имеют возможность использования внешних и внутренних интернет-ресурсов для своей профессиональной деятельности.

Доступ к дополнительным знаниям обеспечивается путем:

- подписки на новые издания журналов и другой научной литературы;
- осуществления сотрудничества с ведущими издательствами и типографиями;
- повышения квалификации сотрудников ТГАСУ;
- участия сотрудников ТГАСУ в российских и международных семинарах, конференциях и тренингах и др.

При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций, руководство вуза проводит оценку текущего уровня знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

7.2. Компетентность

Прием педагогических работников осуществляется на конкурсной основе в соответствии с «Положением о порядке замещения должностей педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу в Томском государственном архитектурно-

строительном университете» и «Положение о порядке замещения должностей заведующих кафедрами и деканов факультетов в Томском государственном архитектурно-строительном университете», в котором определены порядок и условия замещения должностей, заключения трудовых договоров профессорско-преподавательского состава (ППС). Прием административно- управленческого, учебно-вспомогательного, а также обслуживающего персонала осуществляется на основе проведения собеседований, в ходе которых определяется соответствие претендентов на замещение вакантной должности требованиям к необходимой компетентности (с учетом образования, подготовки, навыков и опыта).

Требования к навыкам и квалификации сотрудников определены в должностных инструкциях сотрудников. Разработаны шаблоны должностных инструкций ППС ТГАСУ. Шаблоны должностных инструкций ППС разработаны на основе «Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования», утвержденного приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ.

В целях определения соответствия работника занимаемой должности на основе оценки его профессиональной деятельности, выявления недостатков в уровне подготовки и определения потребности в повышении квалификации в ТГАСУ действует Положение об аттестации.

Деятельность по повышению квалификации сотрудников университета всех категорий: административно-управленческий персонал, научные сотрудники, профессорско-преподавательский состав, учебно-вспомогательный персонал, административно-хозяйственные работники регулируется «Положением о дополнительном профессиональном образовании (повышении квалификации) профессорско-преподавательского состава ТГАСУ». Повышение квалификации (обучение) персонала инициируют руководители структурных подразделений университета. Заявки на плановое обучение поступают отдел управления персоналом. По заявкам и данным, полученным из отдела управления персоналом, составляется сводный план повышения квалификации сотрудников ТГАСУ на текущий учебный год. Список сотрудников, направляемых на повышение квалификации, утверждается приказом ректора, и доводится до сведения всех заинтересованных сотрудников.

Информация об образовании, обучении и опыте сотрудников ТГАСУ отмечается в личных карточках, которые хранятся в Отделе кадров с последующей сдачей в архив, и является частью записей по качеству.

7.3. Осведомленность

Высшее руководство ТГАСУ с целью обеспечения осведомленности сотрудников проводит совещания на различных уровнях, собрания и заседания (в том числе ежегодные расширенные заседания ученого совета), ведет ознакомление сотрудников с документацией под роспись.

Цели, содержащиеся в программах развития, находятся в свободном доступе на сайте ТГАСУ.

С целями в области качества, содержащимися в план-графиках и эффективном контракте, руководители подразделений знакомят сотрудников в начале учебного/рабочего года.

Политика доводится до должностных лиц и подразделений университета путем рассылки копий приказа об утверждении документа. Руководители подразделений обеспечивают доведение положений Политики в области качества до сведения сотрудников соответствующих подразделений. Так же, Политика в области качества находится в свободном доступе на сайте ТГАСУ для сотрудников и заинтересованных сторон.

Руководители структурных подразделений информируют сотрудников об их вкладе в результативность СМК, включая пользу от улучшения результатов деятельности, а также информировать о последствиях несоответствия требованиям СМК.

7.4. Обмен информацией

Высшее руководство университета обеспечивает разработку и организацию процессов обмена внутренней и внешней информацией, в том числе по вопросам разработки, внедрения и результативности системы менеджмента.

Обмен информацией в ТГАСУ обеспечивается с верхних уровней управления на нижние:

- с помощью распорядительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и других видов документации;
- на заседаниях учёного совета, ректората, научно-методических советов;
- на собраниях и конференциях трудового коллектива университета;
- с помощью корпоративной сети, внутривузовского телевидения и вузовской газеты «За строительные кадры».

Ответственность за обмен информацией с верхних уровней управления возложена на ректора университета.

На уровне факультетов, институтов и кафедр обмен информацией с верхних уровней управления на нижние осуществляется через:

- распоряжения по факультету, институту, кафедре;
- заседания ученого совета факультета, института;
- собрания коллектива факультета, института, кафедры;
- корпоративную сеть.

Ответственность за данный вид обмена информацией возлагается на деканов факультетов, директоров институтов, заведующих кафедрами.

Обмен информацией по вопросам результативности СМК Томского государственного архитектурно-строительного университета обеспечивается сотрудниками учебно-методического управления и уполномоченным по качеству в рамках:

- заседаний Ученого совета ТГАСУ, включая ежегодное расширенное заседание по итогам года;
- проведения курсов повышения квалификации и обучающих семинаров в области менеджмента качества;
- через корпоративную сеть ТГАСУ, наглядные информационные материалы.

7.5. Документированная информация

7.5.1. Общие положения

Документированная информация СМК ТГАСУ постоянно находится под управлением в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), нормативных правовых документов Министерства образования и науки РФ, а также требованиями локальных нормативных документов ТГАСУ.

Документированная информация СМК ТГАСУ состоит из комплекса документов, имеющего иерархическую структуру (рис. 2).



Рис. 2. Структура документов системы менеджмента качества ТГАСУ

К документам системы менеджмента качества относятся:

- политика и целях в области качества – документы разработанные высшим руководством ТГАСУ, обсужденные и утвержденные на Ученом совете университета;
- руководство по качеству (РК). В руководстве определены организационная структура, функциональная схема управления качества, а также описаны все регламентированные ISO 9001:2015 процессы ТГАСУ, причем нумерация разделов руководства по качеству повторяет нумерацию разделов стандарта.
- документированные процедуры. В них даны детальные описания важнейших процессов, осуществляемых сотрудниками университета, требуемые стандартом ISO 9001:2015. ДП содержат цели процесса; полномочия и ответственность участников, входы и выходы, порядок измерения и анализа; описание порядка выполнения процесса, взаимодействие поставщиков, потребителей и участников; требуемые ресурсы; используемые документы. В конце каждой ДП приводятся формы формируемых записей (если формы не регламентированы нормативными документами). Документированные процедуры описывают процессы общие для всего вуза;
- положения по процессам и функциям – подробно описывают специальные процессы и подпроцессы по производственной и вспомогательной деятельности ТГАСУ;
- положения о подразделениях и должностные инструкции;
- прочие документы системы менеджмента качества: законы, нормативные документы, необходимые для осуществления процессов ТГАСУ;
- записи – документированные свидетельства осуществления процессов.

За деятельность, связанную с функционированием системы менеджмента качества в университете, проведение изменений в документации СМК, координацию деятельности сотрудников университета отвечает представитель руководства (первый проректор). Он обеспечивает регулярный контроль и анализ СМК. За управление процессами отвечают руководители соответствующих процессов и руководители участвующих в их реализации структурных подразделений. Методическое сопровождение осуществляет учебно-методическое управление.

Рабочие экземпляры руководства по качеству и документированных процедур выдаются персонально экспертом учебно-методического управления в области качества. При этом гарантируется, что выдан экземпляр документа действующей версии.

Сотрудник ТГАСУ, который является владельцем экземпляра документа СМК, отвечает

за информирование сотрудников своего подразделения по касающимся их проблемам, а также за обучение сотрудников правилам пользования документами системы менеджмента качества.

Документы системы менеджмента качества не должны копироваться без разрешения эксперта учебно-методического управления в области качества. Скопированные экземпляры документов системы менеджмента качества являются информационными экземплярами и учебно-методическое управление ТГУ не отвечает за их актуальность.

Владелец рабочего экземпляра руководства по качеству несет ответственность за нераспространение информации за пределами вуза. Вся документация по качеству является конфиденциальной.

Владелец рабочего экземпляра руководства по качеству отвечает за возврат документа СМК в учебно-методическое управление в случае перемещения по службе внутри университета и при увольнении.

Оригиналы документации по системе менеджмента качества управления хранятся в учебно-методическом управлении и в локальной сети ТГУ. Все прочие документы качества хранятся в соответствующих подразделениях. Информацию по их хранению обеспечивает руководитель данного подразделения.

7.5.2. Создание и актуализация

Создание и актуализация документации системы менеджмента качества осуществляется учебно-методическим управлением ТГУ при участии ответственных за процессы. Учебно-методический отдел ежегодно актуализирует документацию СМК и при необходимости (например, по результатам внутренних и внешних аудитов, изменениях в регламентирующих деятельность вуза документах, изменениях организационной структуры) может вносить в нее изменения. При внесении изменений весь документ заменяется и изменяется номер версии. Все экземпляры документов СМК ТГУ новой версии распределяются по структурным подразделениям согласно списку рассылки и публикуются в информационной среде университета.

7.5.3. Управление документированной информацией

7.5.3.1. Руководство по качеству

Руководство по качеству является главным документом системы менеджмента качества. Руководство по качеству включает краткую характеристику и организационную структуру вуза, область применения системы менеджмента качества, ограничения области применения стандарта ISO 9001:2015 для университета; описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества без лишней детализации. Детализация процессов приводится в документированных процедурах, положениях, методических и нормативных документах. Руководство по качеству соответствует структуре ISO 9001:2015 и описывает ключевые процессы и их взаимодействие в удобной для восприятия и применения форме.

7.5.3.2. Управление документацией СМК

Цель: обеспечить управляемость документацией в университете.

Управление документацией СМК осуществляется в соответствии с Положением о документообороте и Инструкцией по делопроизводству ТГУ.

В ТГУ выделяют следующие виды документации:

- ☐ входящая документация;
- ☐ исходящая документация;
- ☐ нормативно-правовая документация;
- ☐ управленческая документация;
- ☐ коммерческая документация;

- ☐ учебно-организационная и учебная документация;
- ☐ документация системы менеджмента качества.

В ТГУАСУ разработаны Положение о документообороте и Инструкция по делопроизводству ТГУАСУ, включающая описание процессов управления документацией, предусматривающее:

- ☐ официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до их выпуска;
- ☐ анализ и актуализацию документов по мере необходимости и повторное официальное одобрение;
- ☐ обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- ☐ обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- ☐ обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- ☐ обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой;
- ☐ предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Документированная процедура включает описание подпроцессов:

- ☐ управление внешними нормативными документами;
- ☐ управление внутренней документацией;
- ☐ управление документацией СМК;
- ☐ управление входящей и исходящей корреспонденцией;
- ☐ управление договорами.

Входными данными процесса являются:

- ☐ требования по структуре и оформлению документов;
- ☐ требования по прохождению и своевременности актуализации;
- ☐ необходимые ресурсы.

Выходными данными процесса являются:

- ☐ актуализированная и находящаяся в надлежащем состоянии документация;
- ☐ результаты анализа функционирования документированной системы качества.

Руководство и контроль ведения делопроизводства в ТГУАСУ осуществляет отдел делопроизводства и контроля за исполнением решений (ОД).

В целях оптимизации документооборота университета и обеспечения оперативной работы ОД осуществляет рассылку распорядительных документов по основной и административно-хозяйственной деятельности на электронный адрес ответственного за делопроизводство в структурных подразделениях университета.

Список ответственных за делопроизводство в структурных подразделениях университета определен приказом ректора.

Непосредственное ведение делопроизводства в структурных подразделениях возлагается на сотрудников, назначенных ответственными за эту работу, которые обеспечивают учет и прохождение документов в установленные сроки, информируют руководство о состоянии их исполнения.

7.5.3.3. Управление записями по качеству

Цель: обеспечить поддержание в рабочем состоянии записей, для представления свидетельств соответствия образовательных услуг, научной, проектной, строительной продукции требованиям, оценки результативности функционирования СМК, а также регулярное предоставление руководству университета и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по

вопросам улучшения процессов деятельности университета.

Результаты осуществления процессов записываются в виде записей.

Разработана ДП 7.53-01, выполнение которой обеспечивает управляемость записями и включает описание подпроцессов идентификации, хранения, защиты, восстановления, определения сроков сохранения и порядок изъятия записей.

Входными данными процесса являются:

☐ утвержденные в установленном порядке (в документированных процедурах и нормативных документах) формы записи.

Выходными данными процесса являются оформленные должным образом записи, в том числе:

☐ записи результатов анализа со стороны высшего руководства;

☐ записи по персоналу;

☐ записи анализа требований заинтересованных сторон;

☐ записи по приему абитуриентов;

☐ записи по распределению выпускников;

☐ записи результатов измерений по управлению процессами учебно-организационной и методической деятельности, мониторинга и измерения качества образовательной услуги, воспитательной и внеучебной работы с обучаемыми, научных исследований и разработок, инженерных изысканий, работ по подготовке проектной документации, строительству;

☐ записи результатов внутренних аудитов и проведенных корректирующих и улучшающих мероприятий;

☐ записи по информированию общественности

РК 08. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

Цель процесса: планирование процессов, необходимых для обеспечения жизненного цикла продукции, согласованных с требованиями других процессов системы менеджмента качества.

ТГУАСУ планирует и разрабатывает процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла основной и вспомогательной продукции. Планирование процессов жизненного цикла продукции согласовано с требованиями к другим процессам системы менеджмента качества. При планировании учитываются:

☐ политика и цели в области качества;

☐ требования к продукции (федеральные государственные образовательные стандарты, нормативно-техническая документация в области архитектуры, строительства, жилищно-коммунального хозяйства и других смежных отраслей, требования саморегулируемых организаций в области строительства, прочие требования потребителей);

☐ потребность в разработке процессов, документов, а также в обеспечении ресурсами для конкретной продукции;

☐ записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции, образовательная услуга и другие виды продукции ТГУАСУ соответствуют требованиям.

К процессам жизненного цикла продукции в рамках СМК относятся процессы, за которые

ТГУАСУ несет ответственность перед потребителем.

Планирование повышения результативности производственных процессов осуществляется на основе анализа полученных данных о деятельности, проводимого учебно-методическим управлением или представителем руководства. При проведении анализа учитываются политика и цели в области качества. Для реализации процессов используются процессы управления документированной информацией, управление записями, управление персоналом, управление инфраструктурой, управление производственной средой.

Входными данными процесса являются:

- ☐ требования к процессам, записанные в нормативной документации;

Выходными данными процесса являются:

- ☐ необходимая и достаточная документация, описывающая процессы жизненного цикла продукции;

Критерии результативности процесса

- ☐ своевременно и объективно составленные планы, направленные на постоянное улучшение качества продукции и результативности работы.

По мере необходимости (внутренние и внешние изменения), уполномоченным персоналом могут вноситься изменения в документированную информацию по планированию и управлению процессами жизненного цикла, также необходимые меры по смягчению любых негативных воздействий.

В университете определены процессы, переданные на аутсорсинг, такие как: реализация производственных и дипломных практик, уборка корпусов, услуги общественного питания и т.д. Управление процессами, переданными на аутсорсинг, и ответственность персонала определена в п. 8.4 РК, а также в соответствующей документации (соглашения о сотрудничестве, договора о совместной деятельности, контракты, приказы, должностные инструкции и др.).

8.2. Требования к продукции и услугам

8.2.1. Связь с потребителем

С целью разъяснения стратегических и оперативных целей и задач, а также Политики в области качества до сведения заинтересованных сторон, в университете создана и успешно развивается система внешних и внутренних коммуникаций, позволяющая генерировать и распространять информацию о деятельности ТГУАСУ, укреплять репутационный капитал вуза, формировать университетскую корпоративную культуру.

В ТГУАСУ проводится сбор информации о потенциальных потребностях рынка образовательных услуг, научной продукции, проектных работ и строительства. Источниками информации являются потенциальные и реальные абитуриенты, предприятия, выставки, журналы и информационные листы. Вся информация записывается, обобщается информационно-аналитическим отделом (глобальный анализ рынков и потребностей), отделом содействия трудоустройству выпускников (потребности студентов, работодателей в области образования), начальником управления научной деятельностью (в сфере научных исследований и разработок), директором регионального проектного института (в области проектирования и строительства). Высшим руководством проводится анализ собранной информации и готовится решения по перспективным направлениям деятельности ТГУАСУ, улучшении процессов, внедрении новых образовательных технологий.

Выстроенная система работы с информацией, обеспечивает полное и всестороннее освещение деятельности вуза в Интернете и СМИ. Отдел по связям с общественностью работает как информационное агентство, Университетская газета «За строительные кадры» служит площадкой для анализа и обсуждения актуальных проблем. Корпоративное телевидение

ТГАСУ производит линейку различных информационных, презентационных и просветительских телепрограмм, которые размещаются на информационном сайте ТГАСУ.

Внутренние коммуникации обеспечивает электронная информационно-образовательная среда для сотрудников и студентов ТГАСУ (<http://izido.ru>). На портале размещены персональные страниц преподавателей и студентов вуза, действует функция «личного электронного кабинета» сотрудника и обучающегося. Сотрудникам университета осуществляется электронная рассылка решений ректората и Ученого совета, дайджестов новостей науки и образования.

В целях обеспечения прохождения внешней информации и документации от потребителей и заинтересованных сторон (запросы, письма, договора/контракты и т.д.) в университете создан и функционирует отдел делопроизводства и контроля за исполнением решений. Вся поступающая документация регистрируется в журнале, ей присваивается индивидуальный номер, после чего она направляется соответствующему должностному лицу.

ТГАСУ поддерживает хорошую связь с потребителями путем информирования о качестве продукции, оперативного прохождения контрактов и обратной связи о качестве, включая и рекламации от заказчика.

Входными данными процесса являются:

- ☐ требования потребителя, сформулированные в договорах;
- ☐ результаты маркетинговых исследований;
- ☐ обязательные требования, установленные нормативными документами.

Выходными данными процесса являются:

- ☐ установление требований к качеству образовательной услуги, прочих видов продукции и информация об их соответствии;
- ☐ структурирование требований различных заинтересованных сторон;
- ☐ оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон.

Критерии результативности процесса

- ☐ рост удовлетворенности потребителей.

8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам

Для выполнения обязательств организации перед потребителем необходимо адекватное понимание требований к продукции и услугам до момента заключения контракта. Требования к продукции и услугам по способу формирования, передаче и принятию к исполнению организацией классифицируются:

- требования установленные потребителем в коммерческом предложении, включая условия поставки и послепродажной эксплуатации. К ним относятся: показатели по применимости, безопасности, стоимости, надежности в эксплуатации;
- требования, не установленные потребителем, но предполагаемые для успешной реализации контракта и благоприятной эксплуатации конечного продукта и услуги;
- законодательные и другие обязательные требования (технические регламенты, национальные стандарты, стандарты предприятий, ТУ);
- дополнительные требования, определенные организацией.

8.2.3. Анализ требований к продукции и услугам

ТГАСУ анализирует требования к продукции и услугам в процессе участия в тендерах, заключении контрактов, подготовке изменений и дополнений к контрактам и устанавливает способность ТГАСУ выполнить эти требования. Записи результатов анализа и принятых действий поддерживаются в рабочем состоянии. ТГАСУ принимает к выполнению только требования, подтвержденные потребителем документально и однозначно идентифицируемые.

Если потребитель изменил свои требования, то ТГУАСУ проверяет возможность их выполнения в рамках заключенного контракта. При изменении условий контракта (дополнительное соглашение) обеспечивается своевременное информирование заинтересованных сотрудников.

8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1. Общие положения

Цель процесса: обеспечить соответствие организационного и методического обеспечения образовательной услуги, запроектированной и разработанной научной и проектной продукции требованиям заказчика, изложенным в контракте и установленным нормативными документами требованиям.

Процесс проектирования в образовательной деятельности инициируется:

- ☐ необходимостью открытия новой специальности;
- ☐ изменением требований ФГОС;
- ☐ внесением предложений по улучшению основной образовательной программы.

Координирующую роль в процессе проектирования выполняют научно-методические комиссии по специальностям, входящие в состав научно-методического совета Университета, создающие на кафедре ведущей выпуск специалистов по данной специальности.

Процесс проектирования включает процессы:

- ☐ разработку учебных программ и планов;
- ☐ учебно-методическую деятельность.

Процесс управления проектированием и разработки не заканчивается созданием соответствующего документа, а продолжается во время осуществления образовательного процесса.

В ходе планирования проектирования и разработки ТГУАСУ устанавливает стадии проведения процессов, проведение анализа, верификацию и валидацию на соответствующей стадии, ответственность и полномочия персонала в области проектирования и разработки.

Верификация осуществляется по окончании разработки учебных программ и планов, чтобы удостовериться, что выходные данные проектирования и разработки соответствуют входным требованиям.

Валидация осуществляется для того, чтобы удостовериться в том, что оказываемая в соответствии с разработанными учебными программами и планами образовательная услуга, соответствует требованиям (полученные студентами знания будут удовлетворять установленным требованиям).

Все изменения в учебных программах и планах, учебно-методической документации соответствующим образом идентифицируются, анализируются, верифицируются до внесения в исходный документ, валидируются по принятию изменений.

Проектирование научно-исследовательского процесса заключается в проведении научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ (НИОКР), а также реализации проектно-конструкторской деятельности (разработка проектно-сметной документации, создание проектов производства работ, технологических карт). Производство наукоемкой продукции/оказание научно-технических услуг реализуются в рамках тематического плана по заказу Минобрнауки, госбюджетных НИР, хозяйственных договоров и контрактов, грантов Президента и Правительства РФ, Федеральных и региональных органов власти, Федеральных целевых и ведомственных программ, грантов российских и зарубежных фондов, и т.д.

8.3.2. Планирование проектирования и разработки

При планировании и организации разработки учебно-методической документации ООП ТГАСУ приняты «Положение о разработке основной образовательной программы в ТГАСУ» и «Положению об учебно-методических изданиях в Томском государственном архитектурно-строительном университете». В целях обеспечения данной деятельности разработаны соответствующие внутренние нормативные документы (планы, приказы, распоряжения и пр.), которые определяют основные стадии (мероприятия), планируемые результаты, сроки и индикаторы их достижения, а также ответственных сотрудников. Все документы, а также их возможные изменения/дополнения доводятся отделом делопроизводства и контроля за исполнением решений до всех заинтересованных сторон.

Планирование научно-исследовательской и инновационной деятельности в ТГАСУ осуществляется проректором по научной работе совместно с начальником управления научной деятельностью при ежегодном подведении итогов научно-исследовательской и инновационной деятельности в ТГАСУ и разработке стратегических целей и плановых показателей на следующий календарный год. Планирование НИОКР осуществляется научным руководителем либо ответственным исполнителем работ и оформляется в виде календарного плана работ, который является приложением к договору/контракту. В процессе выполнения работ, ответственный исполнитель научно-исследовательской работы по согласованию с заказчиком может уточнять и корректировать план совместных работ в пределах условий технического задания и контракта на выполнение научно-исследовательской работы. Взаимодействие сотрудников в рамках выполнения работ определяется научным руководителем научно-исследовательской работы.

ТГАСУ занимается разработкой проектной документации и проектов производства работ для строительства силами собственного проектного института. Процесс управления проектированием и разработки не заканчивается созданием соответствующего документа, а продолжается во время строительства, сдачи объекта и эксплуатации.

В ходе планирования проектирования и разработки ТГАСУ устанавливает стадии проведения процессов, проведение анализа, верификацию и валидацию на соответствующей стадии, ответственность и полномочия персонала в области проектирования и разработки. Стадии проектирования определяются в задании на проектирование.

При планировании проектных работ и разработок осуществляется:

- согласование цели проекта или разработки с учетом полного удовлетворения требований потребителя;
- распределение ответственности и полномочий между различными группами, участвующими в проектировании, для их эффективного взаимодействия;
- ресурсное обеспечение;
- установление методов проектирования и разработки, а также документированных методик для использования;
- установление порядка внесения изменений в план, отчетность о соответствии проекта требованиям.

План график работ, определяющий этапы и сроки выполнения проекта разрабатывает главный инженер проекта (ГИП). Общую организацию работ, нормативно-методическое обеспечение, техническое руководство осуществляет ГИП.

8.3.3. Входные данные для проектирования

Входные данные, необходимые для разработки ООП:

- ☐ требования ФГОС;
- ☐ внутренняя нормативная документация ТГАСУ в части проектирования и разработки ООП (планы, приказы и т.д.);
- ☐ требования и пожелания потребителей других заинтересованных сторон к компетенциям выпускников.

Основанием для выполнения научно-исследовательской работы служит техническое задание на выполнение научно-исследовательской работы и (или) контракт (договор) с заказчиком. В техническом задании указываются ссылки на действующие государственные и отраслевые стандарты, технические условия, нормы, правила и инструкции органов государственного надзора.

Входные данные документируют, актуализируют, группируют, анализируют на достаточность и адекватность (полноту, недвусмысленность и непротиворечивость) для использования при проектировании. В качестве входных данных используют также данные, полученные при разработке аналогичных документов для строительства.

Входные данные для разработки проектной документации и проектов производства работ для строительства включают:

- технические и функциональные требования к зданиям и сооружениям обязательные (соответствие законов и нормативных документов) и требования потребителя;
- требования по методикам проектирования;
- требования по безопасности, охране здоровья и окружающей среды;
- информационные данные, полученные из предыдущих проектов, журналов, рекламных материалов, Интернета.

Сбор данных для проектирования и записи, их анализ на достаточность и адекватность ведется компетентным специалистом. Входные данные для проектирования и разработки поддерживают в рабочем состоянии.

8.3.4. Средства управления проектирования и разработки

Анализ промежуточных результатов

Анализ проводится на стадиях (по разделам) или в целом готового проекта и разработки в соответствии с принятым планом с целью оценивания способности создаваемого проекта и разработки удовлетворять требованиям (входным данным). При анализе проекта и разработки принимают участие: руководитель проекта, представители подразделений, участвующих в создании анализируемой стадии (раздела), пользователи проекта, представители надзорных органов (по необходимости).

В процессе анализа проекта и разработки рассматриваются:

- принятые концепции или альтернативные решения;
- координация и уточнение входных (исходных) данных от конечного пользователя и других заинтересованных сторон;
- соответствия результатов проектирования и разработки требованиям: руководителя проекта, нормативных документов и заказчика (потребителя);
- оценка совместимости разделов проекта, особенно если в реализации проекта участвуют подрядные организации;
- координация с организациями, осуществляющими строительство и эксплуатацию объектов.

Результаты анализа проекта документально оформляются в виде отчета или протокола совещаний с перечнем необходимых мероприятий.

В соответствии с приказом и календарным планом, руководителем ООП ведется анализ соответствия разрабатываемой ООП установленным требованиям и планируемыми сроками разработки. В случае выявления отклонений и несоответствий осуществляется коррекция/корректирующие действия, при необходимости ведутся соответствующие записи. Анализ ООП осуществляется также на заседаниях кафедры, его результаты документируются в протоколах заседания кафедры. Обобщенный анализ разработки ООП в ТГАСУ осуществляется учебно-методическим управлением (УМУ).

Контроль за исполнением научно-исследовательской работы, условий договора, а также за своевременной подготовкой и предоставлением необходимой документации осуществляет научный руководитель/ответственный исполнитель.

Верификация проекта и разработки

Верификация планируется и необходима для сопоставления и оценке результатов проектирования и разработки на отдельных стадиях или на конечном этапе с входными данными. Проверка осуществляется сотрудниками ТГАСУ и, при необходимости, сторонними экспертами. Выбор варианта зависит от степени риска и обстоятельств, связанных с реализацией проекта.

Результаты проверок необходимо документировать (например, в виде ведомости несоответствий) с обязательным указанием корректирующих мероприятий. Записи поддерживаются в рабочем состоянии.

Валидация проекта и разработки

Валидация проекта и разработки осуществляется для того, чтобы удостовериться в получении продукции и/или услуги, соответствующей требованиям к установленному или предполагаемому использованию.

Валидация ООП в ТГАСУ осуществляется в следующих формах:

☐ государственная аккредитация образовательных программ осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) на основании Положения и соответствующих приказов. Результатом валидации со стороны Рособрнадзора является свидетельство государственной аккредитации;

☐ внешняя аккредитация ООП осуществляется международными и национальными общественно-профессиональными организациями на основании соответствующих требований и критериев. Результатом валидации со стороны общественно-профессиональных организаций является заключение экспертной комиссии, а также соответствующие сертификаты и свидетельства.

Валидация результатов научно-исследовательской работы проводится с целью подтверждения и предоставления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования/применения результатов научно-исследовательской работы, выполнены. Валидация осуществляется заказчиком путем согласования и утверждения соответствующей документации (отчет НИОКР, акт выполненных работ). Наличие подписи уполномоченного должностного лица Заказчика означает завершение процедуры валидации и приемку работ заказчиком. В отдельных случаях может понадобиться экспертное заключение внешних организаций (например, в случае проведения государственной экспертизы проектной документации).

Организация поддерживает в рабочем состоянии записи результатов валидации.

8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные должны быть представлены в форме, позволяющей провести верификацию по отношению к входным данным.

Выходными данными проектирования и разработки ООП является:

- ☐ учебный план;
- ☐ рабочие программы дисциплин;
- ☐ рабочие программы практик.

Основные образовательные программы в ТГАСУ закрепляются приказами ректора за структурными подразделениями (деканаты, кафедрами), отвечающими за разработку, реализацию и выпуск специалистов. Разработку ООП осуществляет коллектив разработчиков под руководством руководителя ООП. Состав рабочих групп по разработке ООП бакалавров, магистров и специалистов устанавливается соответствующим приказом. Оценку соответствия ООП входным данным осуществляет руководитель ООП и группа экспертов.

Выходные данные научно-исследовательской работы.

Требования к выходным данным научно-исследовательской работы определены техническом задании, контрактом/договором с заказчиком и как правило включают:

- ☐ утвержденный научно–технический отчет по научно-исследовательской работе и другую отчетную документацию по работе, предусмотренную техническим заданием и контрактом;
- ☐ макеты, программы, методики испытаний макетов, технологию если это предусмотрено техническим заданием и контрактом;
- ☐ рекомендации и предложения по реализации и использованию результатов научно-исследовательской работе;
- ☐ другие материалы по предложениям инстанций, утвердивших техническое задание или программу приемки НИОКР.

Выходные данные проектов:

- соответствуют входным требованиям на проектирование и разработку;
- содержат описания, чертежи, спецификации, по которым в дальнейшем заказываются оборудование, строительные материалы и конструкции, осуществляются строительно-монтажные работы;
- содержат требования к готовой продукции, описание правил входного контроля качества используемых материалов, приемки и эксплуатации объектов строительства;
- содержат требования по безопасному и правильному использованию объекта строительства.

8.3.6. Изменения проектирования и разработки

Любые изменения в проект и разработку должны осуществляться в соответствии с принятыми правилами.

Актуализация основных образовательных программ осуществляется с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы. В случае необходимости изменения ООП, руководитель ООП готовит мотивированное заключение, которое является основанием для рассмотрения и утверждения календарного плана реализации предполагаемых изменений на научно-методическом совете университета.

Порядок утверждения и внесения изменений в ООП определен в «Положение о разработке

основной образовательной программы в ТГАСУ».

При согласии заказчика и исполнителя в техническое задание и любые другие документы, являющиеся результатом научно-исследовательской работы (технологическая, проектная, конструкторская документация), могут быть внесены изменения и дополнения.

Изменения в техническое задание вносят на любой стадии разработки по согласованию с заказчиком. Оно может быть оформлено в виде дополнения к техническому заданию, протокола или другого документа, подтверждающего согласование с заказчиком. Изменение документов на всех стадиях жизненного цикла изделия вносят на основании извещения об изменении. Информацию об изменении документа указывают в основной надписи этого документа и (или) в листе регистрации изменений. Любое изменение в документе, вызывающее какие-либо изменения в других документах, должно одновременно сопровождаться внесением соответствующих изменений во все взаимосвязанные документы.

Порядок внесения изменений в проект или рабочую документацию осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТ 21.101-97. Основанием для внесения изменений служат:

- дополнения в задание на проектирование;
- новые технические решения;
- результаты просмотра проекта заказчиком, оформленные актом;
- изменения требований нормативных документов.

При управлении изменениями необходимо обеспечить:

- идентификацию, документальное оформление и прослеживаемость изменений;
- согласование изменений перед их введением в действие;
- информирование всех заинтересованных сторон о внесении изменений.

Анализ данных о внесении изменений в проект должен содержать в том числе и оценку влияния изменений на объект строительства.

Входными данными процесса являются:

- ☐ договора, ФГОСы и предполагаемые требования потребителей;
- ☐ контракт или техническое задание, в котором указываются функциональные и эксплуатационные характеристики здания и продукции, обеспечивающие обязательные требования законов и нормативных документов, а также требования Заказчика и предполагаемых требований конечных потребителей.

Выходными данными процесса являются:

- ☐ разработанная документация, верифицированная относительно выполнения входных данных;
- ☐ лицензии на право ведения образовательной деятельности;
- ☐ создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку специалистов (бакалавров, магистров) по определенным специальностям (направлениям).

Критерии результативности процесса

- ☐ соответствие рабочих учебных планов, программ учебных дисциплин требованиям ФГОСов, технических регламентов, прочей нормативной документации и потребителей.

8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

Цель процесса: обеспечить соответствие закупаемой продукции установленным и предполагаемым требованиям.

В связи со спецификой высшего учебного заведения, процесс закупок отождествляется с процессом отбора абитуриентов и закупкой материальных ресурсов.

Процесс отбора абитуриентов состоит из двух основных процессов:

- ☐ профессионально-ориентационной работы (довузовская подготовка);
- ☐ оценки и отбора абитуриентов (ежегодно утверждаемое Положение о правилах приема на календарный год).

Процесс закупки материальных ресурсов регламентирован Положением о закупках. В Положении также установлены требования по оценке и выбору поставщиков.

В положениях установлены требования к закупаемой продукции /привлекаемым абитуриентам, процедуры определения соответствия продукции/абитуриентов требованиям.

Записи по процессу поддерживаются в рабочем состоянии.

Входными данными процесса являются:

- ☐ сведения о выпускниках средних учебных заведений;
- ☐ заявки подразделений на материалы и оборудование.

Выходными данными процесса являются:

- ☐ отчет о работе приемной комиссии, приказ о зачислении на первый курс и личные дела зачисленных абитуриентов.

Критерии результативности процесса

- ☐ конкурс на специальности;
- ☐ обеспеченность учебного процесса необходимыми материалами.

8.5. Производство продукции и предоставления услуг

8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг

Цель процесса: обеспечить планирование и осуществление бизнес-процессов ТГАСУ в управляемых условиях в соответствии с требованиями системы менеджмента качества ТГАСУ и действующих нормативных документов.

ТГАСУ планирует и обеспечивает производство и обслуживание в управляемых условиях. Управляемые условия включают:

- ☐ наличие компетентного персонала;
- ☐ наличие соответствующей инфраструктуры и производственной среды;
- ☐ наличие информации, описывающей характеристики продукции (образовательные стандарты, учебные планы, рабочие программы по дисциплинам, своды правил и т.п.);
- ☐ наличие положений, методических указаний;
- ☐ наличие и применение средств контроля (фонд оценочных средств, метрологическое обеспечение);
- ☐ проведение регулярного мониторинга и измерений;
- ☐ осуществление выпуска, поставки и действий после поставки продукции.

В ТГАСУ производство представлено процессами:

- ☐ довузовской подготовки;
- ☐ учебно-организационной деятельности;
- ☐ методической деятельности;
- ☐ реализацией основных образовательных программ;
- ☐ реализацией программ дополнительного образования;
- ☐ воспитательной и внеучебной работы с обучаемыми;
- ☐ научной и инновационной деятельности;
- ☐ инженерных изысканий;
- ☐ строительства и реконструкции зданий и сооружений;
- ☐ проектирования зданий и сооружений;
- ☐ строительного надзора.

Все перечисленные процессы (включая подпроцессы) документированы в соответствующих положениях.

Управление производственными процессами должно обеспечить выполнение требований законов и нормативных документов независимо от того, установлены ли они в контрактах или нет.

ТГАСУ подтверждает правильность выполнения процессов, результаты которых невозможно проверить путем проверки, измерений и несоответствие которых могут быть обнаружены только при осуществлении производственных процессов (и эксплуатации сооружений в процессах проектирования и строительства). Для выполнения этих процессов организация устанавливает правила, предусматривающие:

- использование определенных критериев для анализа и утверждения процессов;
- использование соответствующего испытательного оборудования и средств измерения (оценочные фонды утверждены, испытательное оборудование аттестовано, средства измерения поверены);
- применение аттестованных методов и процедур;
- использование установленных требований по ведению записей;
- участие в выполнении процессов обученного и компетентного персонала;
- проверка процессов мониторингом и внутренними проверками.

Для валидации процессов в образовательной деятельности в ТГАСУ проводятся следующие мероприятия:

- взаимопосещение занятий преподавателями;
- посещение занятий заведующим кафедрой;
- контроль за проведением занятий диспетчерской группой.

8.5.2. Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость направлены на организацию информационных процессов, обеспечивающих современное и регулярное представление заинтересованным лицам полной и достоверной информации об учебной деятельности студента, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения качества образовательной услуги и факторам, влияющим на качество.

Организация идентификации и прослеживаемости образовательной услуги

осуществляется на всем процессе оказания образовательной услуги, начиная с поступления абитуриента и заканчивая выпуском и распределением дипломированного специалиста. Ответственный за процессы идентификации и прослеживаемости – проректор по учебной работе. Исполнителями являются владельцы соответствующих процессов.

ТГАСУ управляет идентификацией и прослеживаемостью строительной продукции при помощи соответствующих средств на всех этапах ее жизнедеятельности. Идентификация и прослеживаемость обеспечивается регистрацией в журналах производства работ.

Средствами прослеживаемости при производстве СМР являются:

- акты приемочного контроля;
- формы КС-2, КС-3, М-29, исполнительная документация;
- ведомости выполненных работ, акты ввода в эксплуатацию, акты-приема сдачи и другая документация;

Средствами прослеживаемости строительных материалов и изделий являются:

- протоколы испытаний;
- паспорта качества;
- сертификаты качества;
- сертификаты соответствия;
- журналы регистрации на складах.

8.5.3. Собственность потребителей или внешних поставщиков

ТГАСУ проявляет должную заботу о собственности потребителя, пока она находится под его управлением. Собственностью потребителей является интеллектуальная собственность (работы, выполняемые в процессе обучения и др.), сведения личного характера (личные дела студентов и др.) и другие материалы, относящиеся к деятельности ТГАСУ при осуществлении взаимодействия с потребителями.

Ответственность за управление собственностью потребителей возложена на структурные подразделения (по процессам):

- прием студентов – приемная комиссия;
- реализация основных образовательных программ – деканаты очных и заочных форм обучения, кафедры, архив;
- реализация программ дополнительного образования – институт непрерывного образования, кафедры, архив;
- научные исследования и разработки – научно-исследовательский сектор, кафедры, архив;
- проектирование зданий и сооружений – студенческое проектное бюро.

Вопросы сохранности собственности заказчика оговариваются в договорах и условия управления записываются в договоре. Организация проявляет заботу о собственности (материалах, оборудовании) Заказчика, используемой при проведении научно-исследовательских и строительных работ на объектах. При этом организация проводит идентификацию, верификацию и охрану собственности Заказчика, предоставленную для использования или включения в продукцию.

Если собственность потребителей повреждена, утеряна, признана непригодной для дальнейшего использования, потребитель извещается об этом, оформляется соответствующая запись (акт, протокол, служебная записка и др.). Спорные вопросы, связанные с

собственностью потребителя, решаются в установленном законодательством РФ порядке.

В целях защиты персональных данных субъектов университета (работники, студенты, слушатели, аспиранты, докторанты и абитуриенты) от несанкционированного доступа и разглашения, в университете разработано и внедрено Положение об обработке и защите персональных данных субъектов персональных данных ТГАСУ. В соответствии с Положением, определен состав персональных данных, а также методы и средства обеспечения их защиты от несанкционированного воздействия

8.5.4. Сохранение

В связи со спецификой высшего учебного заведения, сохранение соответствия продукции отождествляется с распределением выпускников.

Распределение выпускников в университете осуществляется для оказания им помощи в трудоустройстве и осуществления обратной связи с потребителями (выпускниками и предприятиями).

Сведения о направлении на работу выпускников, окончивших ТГАСУ по дневной форме обучения, ежегодно направляется в Министерство образования и Облстатуправление.

Ответственный за процесс сохранения соответствия продукции – проректор по учебной работе. Процесс осуществляется силами директора центра содействия трудоустройству выпускников, деканов и заведующих выпускающих кафедр.

ТГАСУ своими действиями обеспечивает условия для сохранения соответствия объектов строительства до сдачи заказчику. Обеспечивает идентификацию изготовленных строительных материалов и изделий после поставки, требования по погрузочно-разгрузочным работам и хранению, утилизации на объектах строительства. К числу таких требований относятся сохранение в рабочем состоянии оборудования складов сыпучих материалов и т.д.

По окончании строительных работ вся исполнительная документация передаётся в организацию для дальнейшей обработки и передачи в архив.

Входными данными процесса являются:

- ☐ абитуриенты;
- ☐ ФГОС ВО, учебные планы, рабочие программы;
- ☐ информация о качестве исходных материалов и оборудовании;
- ☐ проект производства работ.

Выходными данными процесса являются:

- ☐ выпускники;
- ☐ исполнительная документация;
- ☐ акты приемки работ.

Критерии результативности процесса

- ☐ доля трудоустроенных выпускников и их заработная плата.

8.5.5. Деятельность после поставки

Требования раздела 8.5.5 «Деятельность после поставки» может быть применима к реализации образовательного и научно-исследовательского процессов в следующих случаях:

- повышение профессиональной квалификации выпускников;
- гарантийное и послегарантийное обслуживание наукоемкой продукции, поставленной Заказчику.

8.5.6. Управление изменениями

Изменения в образовательные программы (например, учебные планы), или научно-техническую документацию (ТУ, конструкторская документация и т.д.) вносятся в соответствии с внутренней и внешней нормативной документацией. По результатам внесенных изменений, документированная информация (документация и записи) регистрируется и сохраняется должным образом с указанием должностного лица, санкционировавшего внесение изменений.

8.6. Выпуск продукции и услуг

Цель процесса: определить порядок мониторинга и измерения, а также устройства для мониторинга и измерения, необходимые для обеспечения свидетельства соответствия строительной, образовательной, проектной, научной продукции ТГАСУ установленным требованиям.

Владельцы процессов ТГАСУ определяют методы мониторинга, измерений, а также устройства для их выполнения. Своевременно определяется потребность в поверке, аттестации и калибровке измерительных средств и испытательного оборудования, а также точность используемых для этих целей приборов. Для обеспечения эффективной работы средств измерения и надежности результатов измерения в организации:

- регулярно, в соответствии с графиком, проводят поверку средств измерения и аттестацию испытательного оборудования, обеспечивая надлежащий уход;
- используют средства измерения с более узкими допусками, нежели указанные в нормативных документах на конкретный вид измеряемого изделия или материала;
- защищают средства измерения от несанкционированных регулировок, которые приводят к получению недостоверных результатов измерений;

Для проведения измерений используют только утвержденные Росстандартом России методы и квалифицированный персонал. Поверка средств измерений осуществляют Томским ЦСМ в соответствии с заключенным договором и графиком. Транспортирование средств измерений на ремонт и поверку в Томский ЦСМ осуществляют закрытым транспортом в таре с мягкой прокладкой.

Все средства измерения, используемые при проведении контроля и испытаний, заносятся в Реестр средств измерений, а затем передаются в подразделение и закрепляются за ответственным лицом, отвечающим за его эксплуатацию. На средства измерения наносится инвентарный номер. Операции, совершаемые с занесенными в Реестр средствами измерений, проводятся ответственным за метрологическим обеспечением инженером ТГАСУ и отражаются в Карточке учета. В организации записи результатов поверки средств измерений и аттестации испытательного оборудования ТГАСУ находятся в рабочем состоянии.

Все компьютерные программы, используемые при проведении измерений и обработке данных измерений, проверяются на их возможность использовать по назначению.

Образовательная услуга предоставляется университетом в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования, других нормативных документов и дополнительными требованиями потребителей. Измерение соответствия образовательной услуги осуществляется преподавателями в ходе образовательного процесса при помощи разработанных и утвержденных тестов, методик тестирования по предметам, экзаменационных билетов, методов текущего контроля.

Ответственный за процесс – проректор по учебной работе. Исполнителями являются

преподаватели, сотрудники деканатов и учебно-методического управления.

Входными данными процесса являются:

- ☐ контролируемые параметры качества образовательной услуги и процессов;
- ☐ точность измерения продукции и процессов.

Выходными данными процесса являются:

☐ соответствие средств измерения требованиям по измерению параметров качества продукции и процессов, позволяющие установить выполнение требований нормативных документов и потребителей;

Критерии результативности процесса

☐ наличие соответствующих требованиям и утвержденных и поверенных средств измерений.

8.7. Управление несоответствующими результатами процессов

Цель процесса: обеспечить условия для идентификации и управления продукцией и образовательной услуги, не удовлетворяющей требованиям.

Описание процесса, методы и средства управления, ответственность и полномочия для работы с несоответствующей продукцией приведены в документированной процедуре ДП 8.70-01. Ответственность за управление несоответствиями возложена на представителя руководства.

Все случаи выявления несоответствия продукции или услуги обязательно регистрируются в журнале регистрации несоответствий, эти данные используются для анализа. Идентификация, регистрация, анализ и устранение несоответствий проводится деканатами факультетов, кафедрами, учебно-методическим управлением, институтом повышения квалификации, другими отвечающими за процессы подразделениями ТГАСУ.

Последовательность этапов управления несоответствующей продукцией сводится к следующим действиям:

- ☐ выявление несоответствия при контроле и анализе процессов или образовательной услуги;
- ☐ принятие решения по выявленному несоответствию;
- ☐ коррекция (устранение) несоответствия или согласование отклонения с потребителем;
- ☐ принятие необходимых корректирующих и улучшающих действий.

Управление несоответствующей продукцией реализуется в процессах учебно-организационной, учебной и учебно-методической деятельности, научной, проектной, строительной деятельности.

Идентификация выявленных несоответствий продукции осуществляется согласно ДП 8.70-01. Выявленные несоответствия и все предпринятые действия регистрируются в соответствии с ДП 7.53-01.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ записи о несоответствии;
- ☐ рекламации от потребителей;
- ☐ акты проверок Рособнадзора и других контрольных органов.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ документированное решение о действиях, которые необходимо предпринять при

обнаружении фактов несоответствия продукции требованиям.

Критерии результативности процесса

- ☐ отсутствие фактов оказания образовательной услуги (выпуска научной, проектной и прочей продукции) несоответствующей требованиям;
- ☐ динамика рекламаций.

РК 09. Оценка результатов деятельности

9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1. Общие положения

Цель процесса: планирование и использование при функционировании системы менеджмента качества процессов мониторинга, измерения, анализа (в том числе с использованием статистических методов) и постоянного улучшения результативности.

В ТГАСУ определены, планируются и осуществляются процессы измерения; анализа; улучшения. Эти процессы планируются для того, чтобы система менеджмента качества, процессы оказания образовательной услуги, производства проектной, научной и строительной продукции, процессы обеспечения ресурсами соответствовали:

- ☐ законодательным и нормативным требованиям (ФГОС ВО и другим);
- ☐ требованиям стандарта ISO 9001:2015;
- ☐ требованиям заинтересованных сторон.

Измерение работы системы менеджмента качества осуществляется путем:

- ☐ оценки удовлетворенности заинтересованных сторон,
- ☐ анализа результатов мониторинга знаний и умений студентов и выпускников, готовой продукции;
- ☐ проведения внутренних аудитов.

В системе менеджмента качества университета определены тип, место, время, периодичность измерений и требования к регистрации данных в записях. Мониторинг и измерения в университете проводятся в соответствии с утвержденной методикой в установленные планом-графиком сроки. В плане отражаются ресурсы и методы необходимые для проведения измерений, мониторинга, анализа получаемой при этом информации и осуществления необходимых действий по результатам анализа. Эффективность проводимых измерений периодически оценивается путем проведения внутренних аудитов. Для анализа используются статистические методы (диаграммы, гистограммы, расслоение и другие).

Входными данными процесса являются:

- ☐ сведения об измеряемых параметрах в процессах;
- ☐ записи о регистрации параметров соответствия установленному режиму процесса и требованиям по качеству продукции.

Выходными данными процесса являются:

- ☐ отчеты руководства по оценке и анализу СМК;
- ☐ план корректирующих и улучшающих мероприятий.

Критерии результативности процесса

- ☐ степень выполнения требований по параметрам качества, а также их стабильность.

9.1.2. Удовлетворенность потребителей

Цель процесса: определить, установить и использовать методику мониторинга информации о восприятии потребителем соответствия образовательных услуг, научной, проектной и строительной продукции университета требованиям потребителя.

ТГАСУ определяет методы, с помощью которых собирается информация об удовлетворенности потребителя, проводит мониторинг удовлетворенности потребителя, осуществляет анализ информации, касающейся удовлетворенности потребителей, как одного из показателей результативности СМК.

Источниками информации по удовлетворенности потребителей являются:

- ☐ устные опросы;
- ☐ анкетирование абитуриентов, студентов, руководителей организаций;
- ☐ данные профориентационной работы;
- ☐ результаты анализа информации об имидже ТГАСУ;
- ☐ результаты участия в выставках, конференциях, презентациях;
- ☐ результаты анализа несоответствий;
- ☐ результаты анализа замечаний и пожеланий потребителей.

Критериями удовлетворенности потребителей являются:

- ☐ качество образовательной услуги и научной продукции (соответствие требованиям);
- ☐ характер замечаний и предложений потребителя по оценке качества работы университета.

Сбор информации (по направлениям деятельности) осуществляют: центр профориентации и трудоустройства, отдел по связям с общественностью, управление научной деятельностью, факультеты и кафедры, в соответствии с положениями об этих подразделениях. Анализ полученной информации осуществляет информационно-аналитический отдел.

Показатели удовлетворенности потребителей ежеквартально обсуждаются на ректоратах. Сводные данные анализа с конкретными предложениями по улучшению качества представляются для обсуждения на ученом совете ТГАСУ и принятия решений.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ сформулированные в ФГОС ВО, других нормативных документах и контрактах установленные и предполагаемые требования потребителей;
- ☐ данные анкетирования потребителей.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ отчет об оценке удовлетворенности потребителей;
- ☐ корректирующие и улучшающие мероприятия по повышению удовлетворенности потребителей.

Критерии результативности процесса

- ☐ количество обнаруженных в анкетах замечаний и предложений со стороны потребителей;
- ☐ количество жалоб на процессы ТГАСУ.

9.1.3. Анализ и оценка

Цель процесса: обеспечить применение методов мониторинга и измерения процессов системы менеджмента качества основных процессов в ТГАСУ для демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов.

ТГАСУ применяет методы мониторинга и измерения процессов системы менеджмента качества. Используемые методы демонстрируют способность процессов достигать запланированных результатов. Мониторинг процесса осуществляется владельцем конкретного процесса. Процессы СМК подвергаются анализу и оценке по установленным в документированных процедурах критериям. В том случае, если запланированные результаты не достигаются, то в ТГАСУ проводится исследование причин несоответствия, предпринимаются необходимые корректирующие действия с целью обеспечения соответствия установленных параметров процесса (ДП 10.0-1). Результативность процесса также оценивается при внутренних аудитах.

Результаты мониторинга и измерения процессов СМК документируются владельцем процесса (ДП 7.53-01), контролируются представителем руководства по СМК и представляются высшему руководству в качестве входных данных для анализа (РК 5.6).

Оценка результативности процесса в части достижения цели осуществляется один раз в полгода по всем процессам. В случае если фактические значения результативности процесса не соответствуют требуемым, назначаются корректирующие мероприятия.

Степень несоответствия может быть оценена: баллами; относительными величинами (среднее отклонение от нормы); абсолютными величинами (среднее отклонение от нормы, выраженное в абсолютных единицах).

Входными данными для процесса являются:

- ☐ документация системы менеджмента качества;
- ☐ результаты аудитов (внутренних и внешних).

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ отчет владельца процесса с анализом результатов мониторинга и измерений процесса;
- ☐ план корректирующих и улучшающих мероприятий.

Критерии результативности процесса

- ☐ регулярность и своевременность предоставления форм отчетности.

Основные нормативные требования к образовательной услуге или уровню качества подготовки специалистов отражены в федеральных государственных образовательных стандартах высшего профессионального образования. Требования к проектной и строительной продукции установлены в соответствующих сводах правил. Требования к системе менеджмента качества ТГАСУ, выполняемые в соответствии с ISO 9001:2015 являются дополнительными по отношению к нормативным.

В ТГАСУ применяются надлежащие методы для мониторинга и измерения уровня качества предоставленной образовательной услуги, на соответствие требованиям ФГОС и дополнительным требованиям заинтересованных сторон. Контроль включает проведение измерений, испытания и оценку одной или нескольких характеристик образовательной услуги, сравнение результатов с установленными требованиями. Мониторинг и измерения осуществляются на соответствующих стадиях образовательного процесса, при сдаче государственных экзаменов и защите выпускной квалификационной работы в соответствии с соответствующими положениями.

Приемочный контроль (отбор абитуриентов) проводится в соответствии с Правилами

приема абитуриентов.

При выполнении каждого вида контроля оформляются соответствующие записи (ДП 7.53-01).

Свидетельства соответствия параметров качества продукции поддерживаются в рабочем состоянии.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ требования нормативной документации и условия договоров.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ результаты мониторинга и измерения успеваемости;
- ☐ свидетельства подтверждения соответствия.

Критерии результативности процесса

- ☐ полнота, своевременность применения методов мониторинга и измерения образовательной услуги на всех этапах образовательного и производственного процессов.

9.2. Внутренний аудит

Цель процесса: обеспечить условия для проверки соответствия внедренной системы менеджмента качества требованиям ISO 9001:2015, запланированным мероприятиям и результативности ее деятельности.

В ТГУАСУ проводятся внутренние аудиты для того, чтобы определить:

- ☐ соответствие выполненных мероприятий в рамках системы менеджмента качества запланированным;
- ☐ поддерживается ли система менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001:2015;
- ☐ эффективность функционирования системы менеджмента качества;
- ☐ потенциальные возможности для улучшения.

Внутренние аудиты проводятся на плановой основе. Системой менеджмента качества ТГУАСУ установлены порядок и правила проведения внутреннего аудита, которые описаны в документированной процедуре ДП 8.22-01. Порядок проведения внутренних аудитов подразумевает разработку программы внутренних аудитов, назначение руководителей аудиторской группы (ведущих аудиторов), планов конкретных аудитов и графика их проведения, разработку плана корректирующих мероприятий и проверку его выполнения.

Программа аудитов планируется с учетом статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов.

В ТГУАСУ определены критерии, область применения, частота и методы аудитов. Выбор аудиторов и проведение аудитов обеспечивают объективность и беспристрастность процесса аудита.

Аудиту подвергаются процессы СМК, документация СМК и записи о регистрации качества.

Внутренние аудиты проводятся аудиторами, которые назначаются из числа сотрудников, прошедших специальную подготовку и имеющих доказательства того, что имеют необходимую компетентность и навыки для проведения аудита. Ответственность за проведение внутреннего аудита возложена на представителя руководства по СМК.

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства образовательного учреждения объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе качества и ее результатов установленным требованиям.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ требования ISO 9001:2015, ГОСТ Р ИСО 19011-2012;
- ☐ политика и цели в области качества, стратегия и программа развития;
- ☐ документация системы менеджмента качества ТГУАСУ.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ отчет по результатам аудита;
- ☐ план корректирующих и улучшающих мероприятий,

Критерии результативности процесса

- ☐ своевременность составления и выполнения программы и планов внутреннего аудита;
- ☐ результативность внутренних аудитов по количеству выявленных несоответствий и реализованных корректирующих (улучшающих) мероприятий.

9.3. Анализ со стороны руководства

Высшее руководство на заседаниях Ученого совета ежемесячно проводит анализ эффективности деятельности системы менеджмента качества по различным функциональным направлениям в соответствии с графиком проведения Ученых советов с целью обеспечения ее постоянной результативности и адекватности. Анализ позволяет сделать заключение о целесообразности и необходимости проведения изменений в системе менеджмента качества организации, в том числе политике и целях, а также оценку возможности улучшений процессов.

Раз в год эксперт учебно-методического управления в области качества готовит сводный доклад на основе:

- ☐ результатов аудитов (ДП 9.20-01), анализа результатов корректирующих действий и улучшения (ДП 10.0-1);
- ☐ записей по обратной связи с потребителями;
- ☐ записей по функционированию СМК ТГУАСУ);
- ☐ анализа действий, предпринятых по результатам предыдущего анализа;
- ☐ сведений об изменении внешней и внутренней среды;
- ☐ анализа положения университета в общественных рейтингах;
- ☐ рейтинговой оценки деятельности факультетов и кафедр университета.

На основании собранных материалов эксперт учебно-методического управления в области качества предлагает проект плана действий по улучшению системы менеджмента качества; порядку аудита процессов, научной и проектной продукции, образовательной услуги; определяет необходимые ресурсы. Проект согласовывается с первым проректором и ректором.

На заседании ученого совета первый проректор делает доклад по системе менеджмента качества. Члены ученого совета проводят его обсуждение и вносят предложение по корректировке плана действий. Формируется сводный аналитический отчет (об итогах деятельности ТГУАСУ за календарный год и задачах на предстоящий календарный год), этот документ в формате постановления Ученого совета распределяется среди руководителей всех структурных подразделений.

Результаты анализа со стороны руководства и решение ученого совета, в соответствии с ДП 7.53-01 Управление записями утверждаются ректором университета и доводятся до сведения сотрудников университета на заседаниях советов факультетов и кафедр. Контроль за выполнением решений осуществляет представитель руководства по СМК.

Ответственность за управление записями по процессу возложена на первого проректора.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ результаты внутренних и внешних аудитов;
- ☐ записи по всем процессам и функциональным направлениям деятельности, предусмотренные документацией СМК.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ решения и действия со стороны высшего руководства для достижения поставленных целей, улучшения качества продукции и повышения удовлетворенности потребителя.

Критерии результативности процесса

- ☐ регулярность проведения анализа деятельности СМК;
- ☐ результативность и эффективность принятых по результатам анализа решений и предпринятых действий.

РК 10. Улучшение

10.1. Общие положения

В ТГУАСУ определены возможности для улучшения и осуществляются необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности, которые включают в себя:

- ☐ оценку удовлетворенности потребителей;
- ☐ внутренние аудиты;
- ☐ идентификацию, анализ и управление рисками;
- ☐ мониторинг и измерение процессов;
- ☐ управление несоответствующей продукцией и услугами;
- ☐ коррекцию и корректирующие действия.

Реализация данных процессов направлена на:

- ☐ подтверждение соответствия образовательных и научно-исследовательских услуг, предоставляемых ТГУАСУ, предъявляемым к ним требованиям и ожиданиям со стороны потребителей;
- ☐ обеспечение соответствия СМК ТГУАСУ требованиям стандарта ISO 9001:2015;
- ☐ постоянное повышение результативности системы менеджмента качества.

10.2. Несоответствия и корректирующие действия

ТГУАСУ осуществляет корректирующие действия, предпринимаемые для устранения причин существующих несоответствий, чтобы предотвратить их повторение в соответствии с ДП 10.0-1, где установлены требования:

- ☐ по выявлению несоответствий, их значимости и влияния на качество образовательной услуги и научной продукции;
- ☐ определению причин несоответствий, в частности с использованием статистических методов (диаграммы Парето, причинно-следственной диаграммы);
- ☐ принятию решений устанавливающих действия и их реализацию, для предотвращения повторений несоответствий;
- ☐ регистрации результатов предпринятых действий;
- ☐ анализу того, что корректирующие действия были предприняты и являются эффективными.

Ответственность за корректирующие действия несет представитель руководства, а за

выполнение процессов цикла жизнедеятельности продукции – владельцы процессов СМК или руководители подразделений.

Управление несоответствиями начинается с анализа причины и места возникновения несоответствия владельцем соответствующего процесса. Он предлагает корректирующие действия, на основании которого формируется План корректирующих мероприятий. В Плане корректирующих мероприятий определяются ответственные лица и устанавливаются сроки выполнения корректирующих мероприятий.

Утвержденный План корректирующих мероприятий доводится до сведения ответственных исполнителей корректирующих действий. Мониторинг выполнения плана проводят владельцы соответствующих процессов. По достигнутым результатам определяется степень реализации запланированных действий. Качество продукции или процесса, к которому применялось корректирующее мероприятие, повторно оценивается. Если корректирующие действия не результативны, то проводится повторный анализ причин несоответствия и составляется новый План корректирующих мероприятий.

Оценка результативности корректирующих действий отражается в отчете – анализе высшего руководства.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ записи о выявленных несоответствиях;
- ☐ результаты повторного измерения процесса или продукции.
- ☐ отчеты по внутренним аудитам.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ план корректирующих и улучшающих мероприятий.
- ☐ данные анализа корректирующих действий.

Критерии результативности процесса

- ☐ сроки устранения причин несоответствий;
- ☐ количество повторяющихся несоответствий.

10.3. Постоянное улучшение

Процесс постоянного улучшения в ТГУАСУ используется как инструмент для улучшения внутренней результативности и эффективности СМК, а также удовлетворения потребителей и других заинтересованных сторон путем максимально рационального использования опыта и знаний сотрудников. Для идентификации потенциальных улучшений применяют соответствующие методы, которые основаны на результатах мониторинга с использованием информации из таких источников, как:

- ☐ достижение целей в области качества;
- ☐ результаты работы;
- ☐ входные данные, полученные от заинтересованных сторон
- ☐ общественно-профессиональная аккредитация ООП;
- ☐ результаты внутренних и внешних аудитов;
- ☐ результаты самооценки структурных подразделений Университета. В процессе постоянного улучшения участвуют все сотрудники.

Ответственными за постоянное улучшение процессов СМК являются владельцы процессов. За постоянное улучшение СМК в целом несет ответственность высшее руководство ТГУАСУ.

РК 11. Информирование общества

Цель процесса: информирование общества о деятельности университета и создание позитивного имиджа университета на рынке образовательных услуг, научной и инновационной деятельности, проектирования, изыскательских работ и строительства.

В ТГАСУ ответственность за информирование общества ложится на руководство образовательного учреждения. Подготовка исходных данных для информирования общественности осуществляется структурными подразделениями ТГАСУ. Сбор и обработку всей текущей информации проводит отдел по связям с общественностью. В функции руководителя отдела входит создание информационных поводов и проведение PR-акций посредством размещения информации в СМИ, радио, телевидении. В состав отдела по связям с общественностью входят: пресс-центр, газета «За строительные кадры».

Университет осознает свою общественную роль и ежегодно предоставляет достоверную и полную отчетность, а также всю необходимую статистическую информацию в Минобрнауки, Федеральную службу по надзору в сфере образования и науки, Национальное аккредитационное агентство и иные полномочные органы РФ.

Образовательное учреждение, используя средства массовой информации, сеть Интернет и иные способы, информирует общество, абитуриентов, обучаемых и сотрудников, работодателей и партнеров, а также иные заинтересованные стороны о результатах своей деятельности, достижениях и планах развития.

ТГАСУ признает свою ответственность за предоставление доступной информации и регулярно публикует на своем официальном сайте и в средствах массовой информации актуальную, беспристрастную и объективную информацию:

- ☐ о предлагаемых образовательных программах;
- ☐ об ожидаемых результатах образовательных программ;
- ☐ о присваиваемых квалификациях и выдаваемых сертификатах (дипломах);
- ☐ об используемых процедурах обучения и оценки;
- ☐ об образовательных возможностях, доступных студентам;
- ☐ о достижениях выпускников и студентов университета;
- ☐ о своих планах и достигнутых результатах в области научной, инновационной, международной и иных видов деятельности, осуществляемых в вузе.

ТГАСУ гарантирует, что публикуемая информация является точной, беспристрастной, объективной и доступной, а также, что она используется исключительно в качестве маркетинговой акции.

Входными данными для процесса являются:

- ☐ информация предоставленная структурными подразделениями университета.

Выходными данными для процесса являются:

- ☐ размещенная информация в средствах массовой информации, сети Интернет;
- ☐ положительный имидж образовательного учреждения.

Критерии результативности процесса:

- ☐ достоверная и полная информация о достижениях и планах развития вуза;
- ☐ количество публикаций в средствах массовой информации.

РК 12. Список ответственных за процессы системы менеджмента качества

№ п/п	Название процесса системы менеджмента качества	Ответственный
1.	Планирование деятельности	Власов В.А.
2.	Распределение ответственности, полномочий и обмен информацией	Власов В.А.
3.	Анализ со стороны руководства	Власов В.А., Юшубе С.В.
4.	Внутренние аудиты	Стещенко А.Б.
5.	Управление документированной информацией	Булынина О.С., Стещенко А.Б.
6.	Управление записями	Стещенко А.Б.
7.	Управление персоналом	Сурмава Н.И.
8.	Управление инфраструктурой	Балабанов П.В.
9.	Управление производственной средой	Полякова Н.А.
10.	Маркетинг	Ижойкин Д.А.
11.	Научная и инновационная деятельность	Цхе А.В.
12.	Учебно-организационная деятельность	Постников С.Н.
13.	Методическая деятельность	Селиверстов А.А.
14.	Проектирование и разработка образовательных программ	Андриенко А.В.
15.	Прием студентов	Спирин Е.И.
16.	Довузовская подготовка	Гордиенко Ю.В.
17.	Реализация основных образовательных программ	Постников С.Н.
18.	Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми	Цап Ф.В.
19.	Библиотечное и информационное обслуживание	Елисеева Н.М.
20.	Реализация программ дополнительного образования	Волокитин О.Г.
21.	Распределение выпускников	Корниенко Е.Ю.
22.	Подготовка проектной документации и инженерные изыскания	Шмидт Г.Г.
23.	Строительство и реконструкция зданий, строительный надзор	Цхе А.В.
24.	Корректирующие действия и улучшение	Юшубе С.В.
25.	Информирование общества	Уткина Е.А.
26.	Управление несоответствующими результатами процессов	Юшубе С.В.
27.	Управление закупками	Маргошвили М.В.
28.	Мониторинг продукции и процессов	Власов В.А., Юшубе С.В.
29.	Анализ и оценка данных	Стещенко А.Б.
30.	Анализ рисков и среды	Ижойкин Д.А.



Система менеджмента качества Руководство по качеству

Приложение 1

Название процесса	Цель процесса	Ответственный за процесс	Вход процесса	Выход процесса	Методы/ критерии мониторинга
Планирование деятельности	Определение стратегических и приоритетных направлений развития университета	Ректор, ректорат	Приоритетные направления развития науки, технологий и техники в РФ; Указы Президента; Постановления Правительства; Приказы МОН; результаты маркетинговых исследований	Комплексная программа развития ТFGСУ	Метод: Ежеквартальный/ ежегодный анализ выполнения показателей Критерий: Соответствие фактической деятельности запланированным показателям
Распределение ответственности, полномочий и обмен информацией	Обеспечить определение и доведение до сведения персонала организации полномочий и ответственности	Ректор, ректорат, руководитель структурного подразделения	Комплексная программа развития ТFGСУ	Приказы, распоряжения; Положения о подразделениях; Должностные/ рабочие инструкции сотрудников	Метод: Внутренний аудит СМК Критерий: Наличие необходимых документов в подразделении в соответствии с номенклатурой дел. Соответствие документов установленным требованиям (структура, содержание)
Маркетинг	Выявление потребностей и требований к образовательной услуге, научной, проектной и строительной продукции, установленные потребителем, и способность ТFGСУ их выполнить	Начальник информационно-аналитического отдела	Требования потребителя, сформулированные в договорах; результаты маркетинговых исследований; обязательные требования, установленные нормативными документами	Установление требований к качеству образовательной услуги, прочих видов продукции и информация об их соответствии; структурирование требований различных заинтересованных сторон; оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон	Метод: Ежегодный анализ Критерий: Рост удовлетворенности потребителей
Научная и инновационная деятельность		Проректор по научной работе			
Подготовка проектной документации, Инженерные изыскания	Соответствие запроектированной и разработанной научной и проектной продукции требованиям заказчика, изложенным в контракте и установленным нормативными документами требованиям	Директор Регионального проектного института	Технические и функциональные требования к зданиям и сооружениям обязательные (соответствие законов и нормативных документов) и требования потребителя; требования по методикам проектирования; требования по безопасности, охране здоровья и окружающей среды; информационные данные, полученные из предыдущих проектов, журналов, рекламных материалов, интернета.	Утвержденный научно-технический отчет по научно-исследовательской работе и другую отчетную документацию по работе, предусмотренную техническим заданием и контрактом; макеты, программы, методики испытаний макетов, технологию если это предусмотрено техническим заданием и контрактом; рекомендации и предложения по реализации и использованию результатов научно-исследовательской работе; другие материалы по предложениям инстанций, утвердивших техническое задание или программу приемки НИОКР	Метод: Ежемесячный анализ работы, анализ в ходе проекта Критерий: Соответствие календарному плану и ТЗ
Строительство и реконструкция зданий Строительный надзор	Обеспечение своевременного заключения договоров в соответствии с законодательными требованиями, пожелания Заказчиков и возможностями университета	Проректор по научной работе	ТЗ, договор/ контракт	Акты приемочного контроля; формы КС-2, КС-3, М-29, исполнительная документация, ведомости выполненных работ, акты ввода в эксплуатацию, акты приема сдачи и другая	Метод: Ежемесячный анализ работы, анализ в ходе проекта Критерий: Соответствие календарному плану и ТЗ; Соответствие параметров продукции/ услуг



Система менеджмента качества Руководство по качеству

				документация; протоколы испытаний; паспорта качества; сертификаты качества; сертификаты соответствия	установленным требованиям
Учебно-организационная деятельность		Проректор по учебной работе			
Проектирование и разработка образовательных программ	Соответствие организационного и методического обеспечения образовательной услуги, требованиям, установленными нормативными документами	Начальник учебно-методического отдела, руководитель ООП	Требования ФГОС; внутренняя нормативная документация ТГАСУ в части проектирования и разработки ООП (планы, приказы и т.д.); требования и пожелания потребителей других заинтересованных сторон к компетенциям выпускников.	ООП; рабочие программы дисциплин; рабочие программы практик	Метод: Экспертиза ООП Критерий: Соответствие ООП установленным требованиям; обеспеченность ООП
Методическая деятельность	Обеспечение соответствия методического обеспечения образовательной услуги, требованиям, установленными нормативными документами	Начальник методического отдела	Требования ФГОС; внутренняя нормативная документация ТГАСУ в части проектирования и разработки ООП (планы, приказы и т.д.)	ООП; рабочие программы дисциплин; рабочие программы практик	Метод: Экспертиза ООП Критерий: Соответствие ООП установленным требованиям; обеспеченность ООП
Довузовская подготовка	Подготовка обучающихся образовательных организаций к поступлению и дальнейшему успешному обучению в высшем учебном заведении.	Начальник центра довузовской подготовки	Сведения о выпускниках средних учебных заведений	Абитуриенты	Метод: Анализ выполнения показателей Критерий: Количество подготовленных абитуриентов; объем заработанных средств; уровень удовлетворенности потребителей
Прием студентов	Обеспечение соответствия абитуриентов установленным и предполагаемым требованиям	Ответственный секретарь приемной комиссии	Абитуриенты; ФГОС ВО, учебные планы, рабочие программы	Отчет о работе приемной комиссии, приказ о зачислении на первый курс и личные дела зачисленных абитуриентов.	Метод: мониторинг Критерий: конкурс на специальности
Реализация основных образовательных программ	Подготовка студентов по основным образовательным программам	Проректор по учебной работе	ООП; студенты 1-го курса	Выпускники (бакалавры, специалисты, магистры); дипломы, свидетельства; сопроводительная документация (журналы, ведомости и т.д.)	Метод: Еже semестровый контроль успеваемости Критерий: Успеваемость
Реализация программ дополнительного образования	Подготовка студентов, слушателей по программам дополнительного образования, повышение квалификации сотрудников	Директор института непрерывного образования	Студенты, сотрудник университета, внешние слушатели программ	Выпускники; дипломы, свидетельства; удостоверения; сопроводительная документация (журналы, ведомости и т.д.)	Метод: Контроль освоения программы Критерий: Объем заработанных средств; уровень удовлетворенности потребителей
Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися	Организация досуга студентов и сотрудников ТГАСУ; реализация социальных проектов; организация услуг по проживанию внешних и внутренних потребителей	Проректор по воспитательной работе и социальным вопросам	План работы; запросы; заявления студентов, заявки (служебные записки от подразделений)	Оказанные услуги по организации досуга; отчеты, в том числе финансовые; оказанные услуги по проживанию; квитанции об оплате; реализованные социальные проекты; отчеты по проведенным социальным проектам	Методы: Анализ выполнения показателей, социологические исследования, совещания, внутренний аудит СМК; оценка удовлетворенности потребителей Критерии: Число студентов и сотрудников; посещающих кружки и студии; число проведенных мероприятий, концертов; банкетов; объем заработанных средств; уровень удовлетворенности потребителей
Распределение выпускников	Помощь выпускникам в поиске рабочих мест и последующем трудоустройстве	Начальник центра профориентации и трудоустройства	Выпускники (бакалавры, специалисты, магистры). Базы данных предприятий и работодателей	Трудоустроенные выпускники	Метод: Ежегодный анализ трудоустройства выпускников Критерий: Процент трудоустроенных выпускников
Информирование общества	Информирование общества о деятельности университета и создание позитивного имиджа университета на рынке образовательных услуг, научной и инновационной деятельности.	Начальник отдела по связям с общественностью	Информация предоставленная структурными подразделениями университета	Размещенная информация в средствах массовой информации; сети Интернет; положительный имидж образовательного учреждения.	Метод: Мониторинг Критерий: рейтинг университета, упоминание в прессе, количество проводимых мероприятий в год; достоверная и полная информация о



Система менеджмента качества Руководство по качеству

	проектирования, изыскательских работ и строительства				достижениях и планах развития вуза
Управление персоналом	Обеспечение всех видов деятельности ТГАСУ квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией, влияющих на качество продукции и процессов СМК, с целью достижения запланированных результатов и удовлетворенности потребителей	Начальник управления кадров	Рабочие учебные планы; требования к персоналу, связанные со стратегическими и оперативными планами и целями; данные о компетентности отдельных работников	Сведения об уровне квалификации сотрудников; результаты оценки компетентности персонала; программы обучения; результаты оценки удовлетворенности персонала	Метод: Собеседование, конкурс Критерий: Выполнение планов обучения; повышения квалификации и переподготовки персонала
Библиотечное и информационное обслуживание	Обеспечение удовлетворения потребностей студентов и сотрудников библиотечными услугами	Директор научно-технической библиотеки	Положение о библиотеке; заявки подразделений	Книгообеспеченность; электронный каталог; книжный фонд; отчеты для учебного управления	Метод: Анализ книгообеспеченности Критерий: Динамика роста библиотечного фонда, удовлетворенность потребителей; соответствие учебно-методических материалов, используемых в учебном процессе требованиям
Управление закупками	Бесперебойное обеспечение университета необходимыми товарно-материальными ценностями	Начальник отдела закупок	План-график закупок; заявки подразделений на материалы и оборудование	Протоколы заседаний комиссии по размещению заказов, пакет документов по каждой закупке	Метод: Совещания, аудиты СМК Критерий: обеспеченность учебного процесса необходимыми материалами
Управление производственной средой	Обеспечение надлежащих комфортных условий труда персонала и студентов	Руководитель службы охраны труда	ГОСТы, СанПиНы, программы обучения, инструктажи, Планы мероприятий	Протоколы аттестаций; акты проверок; журналы инструктажей; удостоверения; улучшения условий труда; обеспеченность требований состояния производственной среды	Метод: Мониторинг Критерий: Количество рабочих мест, соответствующих требованиям; количество случаев травм и профессиональных заболеваний у сотрудников и студентов.
Управление инфраструктурой	Обеспечить и поддерживать в рабочем состоянии инфраструктуру университета и создание условий, позволяющих студентам и сотрудникам вуза наиболее полно и эффективно реализовывать основные виды деятельности образовательного учреждения: образовательную, научную, проектную, изыскательскую и другие виды деятельности	Проректор по административно-хозяйственному управлению	Служебные записки от подразделений, требования по состоянию производственных помещений; заявки подразделений на материалы и оборудование	План текущего ремонта, план капитального ремонта; акты состояния производственных помещений	Метод: Анализ выполнения планов Критерий: Количество выполненных работ, количество выполненных заявок
Управление документированной информацией	Обеспечить управляемость документацией в университете	Начальник отдела делопроизводства и контроля за исполнением решений, эксперт УМУ в области качества	Требования по структуре и оформлению документов; требования по прохождению и своевременности актуализации	Актуализированная и находящаяся в надлежащем состоянии документация; результаты анализа функционирования документированной системы качества; журнал регистрации входящей/исходящей документации; документация/информация в подразделениях	Метод: Внутренний и внешний аудиты СМК Критерий: Документационная обеспеченность (в соответствии с номенклатурой дел), соответствие документации требованиям (оформление, содержание)
Управление записями	Поддержание в рабочем состоянии записей, для представления свидетельств соответствия	Эксперт УМУ в области качества	Утвержденные в установленном порядке (в документированных процедурах и нормативных документах) формы записи	Записи результатов анализа со стороны высшего руководства; записи по персоналу;	Метод: Внешний аудит СМК Критерий: Документационная обеспеченность (в соответствии с



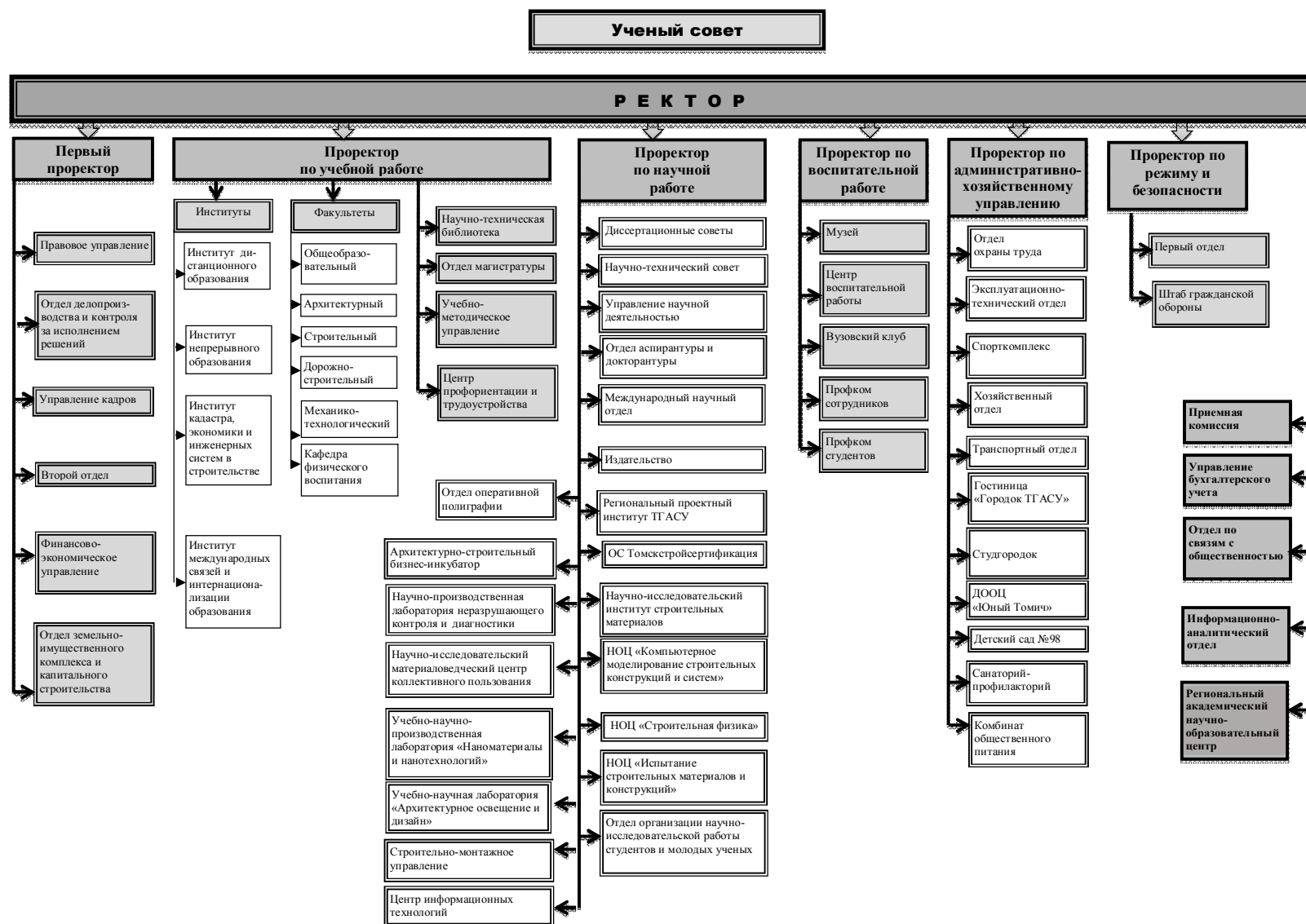
Система менеджмента качества Руководство по качеству

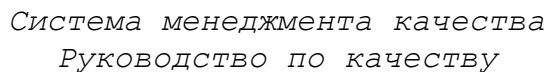
	образовательных услуг, научной, проектной, строительной продукции требованиям, оценки результативности функционирования СМК, а также регулярное предоставление руководству университета и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения процессов деятельности университета			записи анализа требований заинтересованных сторон; записи по приему абитуриентов; записи по распределению выпускников; записи результатов измерений по управлению процессами учебно-организационной и методической деятельности, мониторинга и измерения качества образовательной услуги, воспитательной и внеучебной работы с обучаемыми, научных исследований и разработок, инженерных изысканий, работ по подготовке проектной документации, строительству; записи результатов внутренних аудитов и проведенных корректирующих и улучшающих мероприятий; записи по информированию общественности	номенклатурой дел), соответствие документации требованиям (оформление, содержание)
Анализ со стороны руководства	Обеспечение пригодности СМК к функционированию, достаточности и результативности	Ректор, ректорат	Результаты внутренних и внешних аудитов, статистическая информация	Решения и действия со стороны высшего руководства для достижения поставленных целей, улучшения качества продукции и повышения удовлетворенности потребителя	Метод: внутренний аудит СМК, заседание Ученого Совета Критерий: результативность и эффективность принятых по результатам анализа решений и предпринятых действий
Анализ и оценка данных	Обеспечение применения методов мониторинга и измерения процессов СМК основных процессов в ТГУАСУ для демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов	Эксперт УМУ в области качества	Документация системы менеджмента качества; Результаты аудитов (внутренних и внешних)	Отчет владельца процесса с анализом, результатов мониторинга и измерений процесса; План корректирующих и улучшающих мероприятий.	Метод: Внутренний и внешний аудиты СМК Критерии: регулярность и своевременность предоставления форм отчетности
Анализ рисков и среды	Обеспечение планирования деятельности университета, разработки и развития системы менеджмента качества для выполнения целей в области обеспечения качества оказываемых услуг и выпускаемой продукции, повышения эффективности процессов и сохранения целостности системы при ее актуализации	Начальник информационно-аналитического отдела	Комплексная программа развития ТГУАСУ	Приказы, распоряжения,	Метод: SWOT-анализ Критерий: уменьшение в отношении рисков и/или увеличению в отношении возможностей
Мониторинг процессов и продукции	Планирование и использование при функционировании системы менеджмента качества процессов мониторинга, измерения, анализа (в том числе с использованием статистических методов) и постоянного улучшения результативности	Ректор, ректорат	Сведения об измеряемых параметрах в процессах; записи о регистрации параметров соответствия установленному режиму процесса и требованиям по качеству продукции	Отчеты руководства по оценке и анализу СМК; план корректирующих и улучшающих мероприятий.	Метод: заседаний Ученого совета, ректорат Критерий: результативности процесса, степень выполнения требований по параметрам качества, а также их стабильность
Внутренние аудиты	Обеспечение условия для проверки соответствия внедренной системы менеджмента качества требованиям ISO 9001:2015, запланированным мероприятиям и результативности ее деятельности	Эксперт УМУ в области качества	Требования ISO 9001:2015, ГОСТ Р ISO 19011-2012; политика и цели в области качества, стратегия и программа развития; документация системы менеджмента качества ТГУАСУ	Отчет по результатам аудита; план корректирующих и улучшающих мероприятий	Метод: внешний аудиты СМК Критерий: Своевременность составления и выполнения программы и планов внутреннего аудита; результативность внутренних аудитов по количеству выявленных несоответствий и



*Система менеджмента качества
Руководство по качеству*

					реализованных корректирующих (улучшающих) мероприятий
Управление несоответствующими результатами процессов	Обеспечить условия для идентификации и управления продукции и образовательной услуги, не удовлетворяющей требованиям	Первый проректор	Записи о несоответствии; рекламации от потребителей; акты проверок Рособнадзора и других контрольных органов	Документированное решение о действиях, которые необходимо предпринять при обнаружении фактов несоответствия продукции требованиям	Метод: мониторинг Критерий: отсутствие фактов оказания образовательной услуги (выпуска научной, проектной и прочей продукции) несоответствующей требованиям; динамика рекламаций.
Корректирующие действия и улучшение	Планирование, выполнение и оценка результативности корректирующих действий для своевременного устранения несоответствий в процессах SMK и продукции на этапах ее жизненного цикла и дальнейшее улучшение	Первый проректор	Записи о выявленных несоответствиях; Результаты повторного измерения процесса или продукции; отчеты по внутренним аудитам.	План корректирующих и улучшающих мероприятий; данные анализа корректирующих действий	Метод: Внутренний и внешний аудиты SMK Критерий: сроки устранения причин несоответствий; количество повторяющихся несоответствий



[illegible]