

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020	
			страница 1 из 104

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«Кемеровский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор ФГБОУ ВО КеМГУ  
Минздрава России  
проф. Т. В. Попонникова  
«25» июня 2020 г.



**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

**СМК-РК-2020**

**Кемерово 2020**

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 2 из 104

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ.....	3
2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
3. НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ .....	4
4. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	4
5. КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ (УСЛОВИЯ, В КОТОРЫХ ФУНКЦИОНИРУЕТ ОРГАНИЗАЦИЯ) .....	11
6. ЛИДЕРСТВО .....	16
7. ПЛАНИРОВАНИЕ.....	23
8. ПОДДЕРЖКА.....	34
9. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.....	47
10. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	72
11. УЛУЧШЕНИЕ .....	78
ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	82
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	84
ПРИЛОЖЕНИЕ В .....	88
ПРИЛОЖЕНИЕ Г.....	89
ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ .....	103
ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ.....	104

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 3 из 104

## 1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящее Руководство по качеству (далее – РК) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – КемГМУ) является обобщающим документом его системы менеджмента качества (далее – СМК), разработанной в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Руководство по качеству КемГМУ предназначено быть справочником для его руководителей и персонала, а также потребителей и других заинтересованных сторон.

Пересмотр РК должен проводиться не реже одного раза в три года при внесении в него изменений. Имеется один контрольный экземпляр РК, который находится в управлении лицензирования аккредитации и менеджмента качества образования. Электронная версия РК доступна на сайте КемГМУ.

Настоящее РК не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено сторонними организациями без разрешения ректора КемГМУ.

## 2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

### 2.1 Общие положения

Настоящее РК устанавливает требования к СМК в тех случаях, когда КемГМУ:

а) нуждается в демонстрации своей способности предоставлять:

- образовательные услуги, отвечающие требованиям федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования и высшего образования, а также потребителей, Министерства здравоохранения Российской Федерации и других заинтересованных сторон;
- научные исследования и разработки, отвечающие требованиям заказчиков, потребителей и других заинтересованных сторон.

б) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей, Министерства здравоохранения РФ и других заинтересованных сторон посредством эффективного применения СМК, включая процессы постоянного ее улучшения и обеспечения соответствия предъявляемым требованиям.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 4 из 104

## 2.2 Применение

Система качества распространяется:

- на образовательную деятельность Университета;
- научную деятельность Университета.

Положения настоящего РК подлежат обязательному применению во всех структурных подразделениях Университета, задействованных в СМК (ПРИЛОЖЕНИЕ Е).

## 3. НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- Федеральный закон РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изм. и доп.;
- Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.

## 4. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Руководстве по качеству используются термины и определения, данные в стандарте ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

А также:

**Автоматизированное рабочее место (АРМ)** – совокупность средств вычислительной техники (СВТ) и программное обеспечение (ПО). Индивидуальный комплекс технических и программных средств, предназначенный для автоматизации профессионального труда специалиста и обеспечивающий подготовку, редактирование, поиск и выдачу на экран и печать необходимых ему документов и данных. Автоматизированное рабочее место обеспечивает оператора всеми средствами, необходимыми для выполнения определенных должностных функций.

**Анализ системы качества** – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности и эффективности системы качества, а также выявления причинно-следственных связей, определяющих вероятность достижения целей в области качества.

**Библиотечная услуга** – результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя научной библиотеки.

**Внутренний аудит** – проводимый самой организацией систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита, объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев.

**Воспитательная работа (ВР)** – процесс формирования и совершенствования высоконравственной, профессионально, социально и культурно ориентированной личности.

**Высшее образование (ВО)** – образование на базе среднего (полного) общего, среднего профессионального образования, высшего образования, осуществляемое в высшем учебном заведении по основным профессиональным образовательным программам, отвечающим

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 5 из 104

требованиям, установленным ФГОС ВО, завершающееся итоговой аттестацией и выдачей выпускнику документа о высшем образовании.

**Высшее руководство Университета** – ректор и проректоры по различным направлениям деятельности, деканы факультетов.

**Вычислительная техника (ВТ), средство вычислительной техники (СВТ)** – совокупность технических методов и приёмов, используемых для облегчения и ускорения решения трудоёмких задач, связанных с обработкой информации, путём частичной или полной автоматизации производственного процесса.

**Довузовская подготовка** – процесс, связанный с профессиональной ориентацией, адаптацией и ознакомлением с основами профессиональной деятельности слушателей либо углубленным обучением дисциплин, необходимых для поступления в Университет, с целью их дальнейшего обучения в вузе.

**Документационное обеспечение управления** – деятельность, включающая документирование процессов и их результатов, а также организацию работы с документацией Университета.

**Документированная процедура** – основной документ, устанавливающий правила и порядок планирования, организации, координации проведения конкретной деятельности, документального оформления результатов деятельности, использования результатов для поддержания системы менеджмента качества и ее процессов в стабильном рабочем состоянии, обеспечения требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2011, а также содержащий требования к персоналу, осуществляющему данную деятельность.

**Документация СМК Университета** – комплекс документации Университета, регулирующий деятельность Университета в области СМК.

**Дополнительное оборудование** – оборудование, отсутствующее в типовом АРМ.

**Дополнительное ПО** – ПО, отсутствующее в типовом АРМ.

**Дополнительное профессиональное образование (ДПО)** – образование на базе среднего (полного) общего, среднего и высшего (в т. ч. незаконченного) профессионального образования, осуществляемое в высшем учебном заведении или в учебном заведении дополнительного профессионального образования по образовательным программам ДПО, отвечающим установленным требованиям, завершающееся аттестацией (в соответствующих случаях – итоговой) и выдачей слушателю документов о дополнительном профессиональном образовании (сертификатов, свидетельств, удостоверений, дипломов о переподготовке и повышении квалификации государственного или установленного образца).

**Информационная услуга** – предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу.

**Информационно-справочная документированная информация** – документированная информация, предназначенная для сообщения сведений, необходимых для принятия определенных решений, и включающие докладные записки, заявления, справки, письма и другие документы, играющие служебную роль по отношению к организационной документации (ОД) и распорядительной документации (РД).

**Итоговая аттестация** – итоговая оценка знаний и умений обучающихся, предполагающая определение степени соответствия уровня компетентности выпускников, слушателей и претендентов на ученую степень установленным требованиям.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 6 из 104

**Качество** – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям (степень соответствия совокупности присущих отличительных свойств потребностям или ожиданиям, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными); Качество образования рассматривается в трех аспектах:

- качество продукции основных процессов образовательного учреждения;
- качество результатов процессов образовательного учреждения;
- качество процессов образовательного учреждения и системы управлениями.

**Конфигурация АРМ** – совокупность ПО и СВТ конкретного АРМ.

**Локальная вычислительная сеть (ЛВС)** – группа компьютеров и активного сетевого оборудования, объединенных одним или несколькими автономными каналами передачи цифровых данных в пределах одного или нескольких близлежащих зданий.

**Маркетинг** – деятельность Университета, связанная с изучением и анализом рынка образовательных услуг, рынка труда и рынка научных исследований и разработок, использованием полученных результатов в проектировании и разработке услуг Университета, его научные исследования и разработки (НИиР) и научно-технической продукции, а также организация продвижения Университета и формирования его стратегии.

**Маркетинг и поставки** – деятельность по анализу рынка поставщиков материально-технического обеспечения, проведение процедур размещения заказов и заключение договоров о поставке материально-технического обеспечения.

**Менеджмент персонала** – целенаправленная деятельность по обеспечению процессов Университета компетентным персоналом, осуществляющим свою деятельность на основе соответствующего образования, подготовки, мастерства и опыта.

**Методическая деятельность** – обеспечение процесса подготовки кадров высшей квалификации учебной, учебно-методической и научной литературой, направленное на совершенствование аудиторной и самостоятельной работы обучающихся и способствующее повышению эффективности и качества образовательных процессов в целом.

**Модификация АРМ** – ремонт, модернизация, перемещение (между подразделениями), приобретение нового АРМ либо выведение АРМ из эксплуатации с целью привести качественные и количественные характеристики АРМ в соответствие его целям и задачам; Мониторинг системы качества – постоянное наблюдение за процессами СМК с целью выявления их соответствия желаемому (запланированному) уровню.

**Научные исследования и разработки (НИиР)** – процесс получения научных результатов (новых знаний); исследования, выполняемые преподавателями, аспирантами и соискателями в инициативном порядке с целью получения научных результатов и для повышения научно-педагогической квалификации, а также по заказу Университета и сторонних организаций – заказчиков на базе Университета за счет ресурсов Университета и других инвесторов в личное время, а для аспирантов очной формы обучения – в основное рабочее время.

**Обеспечивающие процессы** – совокупность вспомогательных видов деятельности Университета, взаимодействующих с его основными и управляющими процессами, предназначенных для удовлетворения потребностей внутренних потребителей, и включающих процессы менеджмента персонала, управления производственной средой (инфраструктурой), библиотечного и информационного обслуживания, документационного обеспечения управления.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-ПК-2020
		страница 7 из 104

**Образование** – целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов). Закон РФ «Об образовании».

**Образовательная программа** – совокупность документов, определяющих содержание образования определенного уровня и направленности.

**Образовательная услуга** – комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых возможностей для приобретения знаний, умений и компетенций с целью удовлетворения образовательных потребностей.

**Общество** – Администрация Кемеровской области, совет ректоров вузов, средства массовой информации.

**Организационная документированная информация** – комплекс документов, содержащих правила создания организации, в том числе: выбор ее организационно- правовой формы, компетенцию, структуру и штатную численность, состав должностей (руководителей, специалистов, технических исполнителей); формирование органов управления; установление режима работы, организацию и оценку труда, порядок реорганизации и ликвидации.

**Организация системы качества** – управляющий процесс СМК, предполагающий деятельность по распределению обязанностей, ответственности и полномочий в области качества, созданию эффективной системы коммуникаций и обеспечению необходимыми ресурсами СМК Университета.

**Основные процессы (бизнес-процессы)** – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, непосредственно участвующих в получении добавленной стоимости продукции организации, предназначенной для удовлетворения потребностей внешних потребителей и заказчиков, включающая процессы приема, проектирования и разработки образовательных программ, реализации образовательных программ (учебно-организационной деятельности, методической деятельности, основного и последипломного образования, итоговой аттестации), воспитательной и внеучебной работы, НИиР и взаимодействия с потребителями.

**Персонал** – сотрудники Университета.

**Планирование** – управляющий процесс СМК, определяющий общие направления и цели деятельности Университета в долгосрочной перспективе, а также предполагающий установление целей в области качества по уровням системы управления Университета и его структурных подразделений, разработку мер, методов и мероприятий по достижению целей, обеспечение основы для принятия и реализации последующих управленческих решений.

**Повышение квалификации преподавателей** – обновление теоретических и практических знаний, умений и компетенций преподавателей, освоение современных методов решения профессионально-педагогических задач, обеспечение высокой эффективности основных процессов Университета.

**Повышение методической компетентности преподавателей** – совершенствование преподавателем целостного опыта осуществления профессиональных функций, обеспечивающего синтез теоретических знаний и практических умений, освоение новых педагогических методик и форм обучения, развитие индивидуальных способностей.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 8 из 104

**Повышение профессиональной компетентности преподавателей** – совершенствование профессиональных медицинских компетенций, обеспечивающих синтез теоретических знаний и практических умений, освоение новых методик и форм профессиональной деятельности.

**Послевузовское профессиональное образование** – процесс предоставления образовательных услуг по подготовке кадров высшей квалификации, продукцией которого является система знаний, умений и компетенций претендентов на ученую степень и специалистов высшей квалификации, а также их научно-техническая продукция, представленная в диссертационных исследованиях, соответствующих требованиям ВАК.

**Поставщики** – средние общеобразовательные и средние профессиональные учебные заведения, предприятия (организации), посредники на рынке труда (службы занятости, кадровые агентства и пр.).

**Потребители** – обучающиеся (студенты, слушатели ЦДОиПО), слушатели УППС, аспиранты, соискатели ученой степени; абитуриенты; родители (попечители) студентов и абитуриентов; работодатели (предприятия и организации, государственные учреждения, посредники на рынке труда, посредники на рынке НИиР). Причем студентов (выпускников), слушателей, аспирантов (специалистов высшей квалификации), можно считать потребителями или внутренними потребителями, а предприятия (организации) – конечными пользователями.

**Прием** – целенаправленная деятельность по набору претендентов на обучение в Университете, состоящая из оценки соответствия требованиям приема, входной аттестации, оформления документов, вступительных испытаний, конкурсного отбора и зачисления.

**Программное обеспечение (ПО)** – совокупность математических и алгоритмических средств, управляющих работой ВТ.

**ПО общего назначения** – ПО, востребованное на любом АРМ независимо от его специализации. Актуальный перечень ПО общего назначения, принятого на вооружение, а также его системные требования приводится на веб-странице управления информационных технологий (УИТ).

**ПО специального назначения** – ПО, востребованное только на АРМ, автоматизирующем какую-либо специфическую функцию, выполняемую только эксплуатирующим такое ПО подразделением.

**Проектирование и разработка** – процесс создания организационного, информационного, кадрового, материального, документационного обеспечения образовательной услуги, ее легитимизация и последующее улучшение.

**Производственная среда** – комплекс человеческих и производственных факторов, воздействующих на здоровье и качество деятельности обучающихся, профессорско-преподавательского состава и сотрудников Университета.

**Распорядительная документированная информация** – комплекс документов, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также вопросы взаимодействия, обеспечения и корректировки деятельности Университета, структурных подразделений и должностных лиц.

**Ремонт АРМ** – восстановление утраченных функций АРМ путем восстановления либо замены вышедших из строя ПО, СВТ и комплектующих АРМ.

**Руководители среднего звена Университета** – заведующие кафедрами, руководители структурных подразделений.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 9 из 104

**Система управления базами данных (СУБД)** – комплекс программных и лингвистических средств общего или специального назначения, реализующий поддержку создания баз данных, централизованного управления и организации доступа к ним различных пользователей в условиях принятой технологии обработки данных.

**Социальная поддержка обучающихся** – целенаправленная деятельность по обеспечению социальных льгот и гарантий обучающихся, содействию их трудоустройству и поддержке в процессе профессиональной адаптации.

**Спецификация процесса** – совокупность характеристик процесса.

**Стандарт организации** – документ, устанавливающий требования к структуре, содержанию и оформлению результатов различных видов деятельности (процессов).

**Типовое АРМ** – однопользовательское АРМ, предназначенное для осуществления офисных работ. Конфигурация типового АРМ разрабатывается УИТ и публикуется на веб- странице УИТ. Типовое АРМ комплектуется исключительно СПО.

**Учредитель** – Министерство здравоохранения Российской Федерации.

**Улучшение системы качества** – постоянное повышение результативности и эффективности СМК посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, анализа со стороны руководства.

**Университет** – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный медицинский Университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (КемГМУ) федеральной подчиненности, реализующее образовательные программы высшего, послевузовского и дополнительного профессионального образования.

**Управление аудиторным фондом и фондом служебных помещений** – создание, поддержание в адекватном состоянии и распределение рабочих мест Университета, соответствующих требованиям процессов предоставления образовательных услуг и проведения НИиР, а также осуществления управляющих и обеспечивающих процессов.

**Управление документированной информацией** – разработка регламента, установление правил и обеспечение контроля их исполнения при разработке, согласовании, утверждении, введении в действие, распределении, использовании, внесении изменений и хранении документа.

**Управление информационными ресурсами библиотеки** – обеспечивающий процесс, включающий в себя комплектование, организацию и хранение библиотечного фонда, обработку документов и создание справочно-информационного аппарата, предоставление информационно-библиотечных услуг.

**Управление инфраструктурой** – деятельность по определению, обеспечению и поддержанию в рабочем состоянии комплекса производственных и непроизводственных факторов, обеспечивающих процессы Университета и условия их воспроизводства, включающего управление информационными ресурсами библиотеки, управление ресурсами электронных информационных технологий, управление аудиторным фондом и фондом служебных помещений, управление материально-техническим обеспечением.

**Управление материально-техническим обеспечением** – процесс создания и поддержания в рабочем состоянии материально-технических условий, включающих оборудование, транспорт, связь и т.п., для эффективной реализации процессов Университета.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 10 из 104

**Управление производственной средой** – целенаправленная деятельность по обеспечению безопасного проведения основного образовательного процесса (ООП), дополнительного профессионального образования (ДПО), НИиР и других процессов Университета, а также создание безопасных условий труда и благоприятной окружающей рабочей обстановки.

**Управление ресурсами электронных информационных технологий** – процесс планирования, организации и обеспечения эффективного применения электронных информационных технологий (ЭИТ) в процессах Университета, а также его совершенствование.

**Управляющие процессы** – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности по повышению результативности и эффективности основных и обеспечивающих процессов Университета, включающая планирование, организацию системы качества, мониторинг, анализ и улучшение системы качества.

**Финансовое обеспечение научно-образовательного процесса** – деятельность по обеспечению бюджетного и внебюджетного финансирования Университета и рационального распределения финансовых потоков в соответствии с кодами экономической классификации, согласно утвержденной сметы доходов и расходов по бюджетной и внебюджетной деятельности, а также приоритетными направлениями развития Университета и его структурных подразделений.

#### Сокращения

- **АРМ** – автоматизированное рабочее место (см. определение);
- **ВО** – высшее образование;
- **ВТ** – вычислительная техника (см. определение);
- **ГО** – гражданская оборона;
- **ДП** – документированная процедура;
- **ДПО** – дополнительное профессиональное образование;
- **ИК** – информационная карта;
- **ИСД** – информационно-справочная документация;
- **ЛВС** – локальная вычислительная сеть (см. определение);
- **ЛКЦ** – лечебно-консультативный центр;
- **НБ** – научная библиотека;
- **НИиР** – научные исследования и разработки;
- **НИТ** – новые информационные технологии;
- **ОВТ** – обслуживание вычислительной техники;
- **ОД** – организационная документация;
- **СНМИ** – сектор научно-медицинской информации;
- **ОС** – операционная система;
- **ПД** – персональные данные;
- **ПО** – программное обеспечение АРМ (см. определение);
- **ПП** – производственная практика;
- **ППО** – послевузовской профессиональное образование;
- **РД** – распорядительная документация;
- **РК** – руководство по качеству;
- **СВН** – система видеонаблюдения (элемент СКУД);
- **СВТ** – средства вычислительной техники (см. определение);

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 11 из 104

- **СК** – система качества;
- **СКУД** – система управления и контроля доступа;
- **СМК** – система менеджмента качества;
- **СПО** – свободное ПО (бесплатное ПО с открытым кодом и отсутствием лицензионных ограничений на использование и распространение);
- **СТО** – стандарт организации;
- **СУБД** – система управления базами данных (см. определение);
- **ТСО** – технические средства обучения;
- **УМУ** – учебно-методическое управление;
- **ЦДОиПО** – центр довузовского образования и профориентации;
- **ЦНИЛ** – центральная научно-исследовательская лаборатория;
- **УИТ** – управление информационных технологий;
- **УЛАМКО** – управление лицензирования, аккредитации и менеджмента качества образования;
- **УППС** – управление последиplomной подготовки специалистов;
- **ЦПК** – циклы повышения квалификации;
- **ЦСТВ** – центр содействия трудоустройств у выпускников.

## **5. КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ (УСЛОВИЯ, В КОТОРЫХ ФУНКЦИОНИРУЕТ ОРГАНИЗАЦИЯ)**

Общее описание **среды организации** Университета представлено в настоящем РК.

### **5.1 Понимание организации и её контекста (условий, в которых она функционирует).**

Среда Университета является совокупностью элементов управления (процессов, структур, технологий, методов, средств, процедур, мероприятий и др. составляющих), обеспечивающих предоставление образовательных услуг, а также научных результатов, соответствующих требованиям потребителей и других заинтересованных сторон.

Среда Университета разработана, описана (задокументирована), внедрена и поддерживается в рабочем состоянии в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001- 2015. Среда Университета является гибким управленческим механизмом, позволяющим постоянно улучшать результативность процессов Университета. Среда Университета ориентирована на выявление, сокращение, устранение и предупреждение образовательных услуг, а также научных результатов, не соответствующих требованиям потребителей и других заинтересованных сторон.

Среда организации распространяется на Университет в целом, факультеты, кафедры, другие структурные подразделения и рабочие места (исключение составляют первый отдел, управление бухгалтерского учета и отчетности, столовая и общежития).

Руководство Университета определило внешние и внутренние факторы, относящиеся к стратегическим направлениям развития, а также влияющие на способность достигать запланированных результатов системы менеджмента качества. Определение и анализ внешних и внутренних факторов проводится ректором и проректорами по соответствующим направлениям деятельности. Мониторинг, актуализация и анализ информации о внешних и внутренних факторах осуществляют структурные подразделения по соответствующим направлениям деятельности.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 12 из 104

Порядок мониторинга, актуализации и анализа информации определен соответствующими положениями о подразделениях.

Основными внешними факторами для Университета являются изменения в законодательной, культурной, социальной и экономической среде в Российской Федерации, а также на международном, региональном или местном уровне. Внутренние факторы связаны с ценностями, культурой, знаниями и результатами работы Университета. Указанные факторы носят стратегический характер и могут оказать как положительное, так и отрицательное влияние на деятельность Университета. Все последствия от влияния внешних и внутренних факторов учитываются при разработке документированной информации.

## **5.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.**

Основной задачей Университета является наиболее полное удовлетворение существующих и ожидаемых потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, так как процессы, связанные с

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 13 из 104

потребителями являются ключевыми процессами и оказывают решающее воздействие на достижение его главных целей. Университет всецело зависит от своих потребителей и в силу этого формирует механизмы определения их потребностей. Университет выделяет следующие категории прямых и косвенных потребителей своей продукции, а также заинтересованные стороны:

- обучающиеся(студенты, слушатели ЦДОиПО), слушатели УППС, аспиранты, соискатели ученой степени;
- абитуриенты и их родители;
- студенты и их родители;
- работодатели(предприятия и организации, государственные учреждения, посредники на рынке труда, посредники на рынке НИиР);
- персонал Университета (административно-управленческий персонал, профессорско-преподавательский состав и вспомогательный персонал Университета);
- органы законодательной и исполнительной власти;
- государство и общество в целом.

Основная ответственность за определение и анализ потребностей и ожиданий заинтересованных сторон в Университете возложена на УЛАМКО, ЦСТВ, УМО, ИДОиПО, УППС, научное управление, учебное управление, факультеты, кафедры.

Для определения и анализа потребностей и ожиданий заинтересованных сторон данные структурные подразделения реализуют следующие мероприятия:

- анализ вторичной информации, позволяющей получить представления о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон (заявки работодателей, заключенные договоры с учреждениями здравоохранения, ДОЗН (заказчиками), сведения службы занятости, статистические данные, данные о конкурсе на специальности, результаты исследований, проводимых другими вузами и пр.);
- маркетинговые исследования студентов, слушателей ИДОиПО и УППС, выпускников, аспирантов, соискателей, работодателей в форме анкетного опроса;
- личные интервью обучающихся, родителей, студентов, выпускников, слушателей ИДОиПО и УППС, работодателей;
- оценка конкурентной позиции Университета на региональном рынке образовательных услуг.

Университет определил и реализует систему мероприятий по обеспечению постоянных связей с потребителями и заинтересованными сторонами.

Обеспечение связи ведется по двум направлениям:

- информирование о деятельности Университета и её услугах (деятельность осуществляется в рамках процессов: «Мониторинг, анализ и улучшение», «Взаимодействие с потребителями», «Прием», «Научные исследования и разработки», «Реализация образовательных программ».
- обеспечение обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами (деятельность осуществляется в рамках процессов: «Мониторинг, анализ и улучшение»; «Взаимодействие с потребителями», «Научные исследования и разработки», «Реализация образовательных программ».

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 14 из 104

Основное информирование о деятельности Университета и его услугах направлено на категории потребителей, как абитуриенты и ведется в рамках профориентационной работы. Профориентационная работа осуществляется практически всеми структурными подразделениями Университета, входящими в область СМК и координируется приемной комиссией, ИДОиПО.

В рамках профориентации используются следующие направления и формы информирования:

- проведение Дня открытых дверей для абитуриентов;
- информирование слушателей УППС о проводимых циклах повышения квалификации и других услугах (сайт Университета);
- индивидуальное консультирование абитуриентов.

Кроме информирования в рамках профориентационной работы Университет проводит информирование всех потребителей и заинтересованных сторон по следующим направлениям и формам:

- размещение информации в газете «Медик Кузбасса» о мероприятиях Университета (ярмарка вакансий, научные конференции, юбилеи кафедр, студенческие концерты и пр.);
- размещение информации обо всех направлениях деятельности Университета, в т.ч. осуществляемых НИиР, на официальном сайте Университета;
- информирование обучающихся и персонала Университета с помощью информационных стендов;
- размещение наружной рекламы постоянного (вывеска) и временного характера (баннеры и штендеры с информацией о ярмарке вакансий, о работе приемной комиссии и пр.);
- рассылка приглашений и информационных писем о мероприятиях Университета;
- телефонная связь, почтовая и электронная переписка с родителями, работодателями, органами законодательной и исполнительной власти;
- другие направления и формы информирования.

Обратная связь с потребителями и заинтересованными сторонами в Университете осуществляется путем проведения маркетинговых исследований потребителей в форме анкетного опроса и сбора свидетельств «прямого голоса потребителя»:

- отзывы работодателей;
- отзывы на научные результаты диссертационных исследований;
- публикации в СМИ;
- письма абитуриентов и родителей;
- обращения в приемную комиссию, в приемные факультетов и ректора;
- благодарности и рекламации органов законодательной и исполнительной власти;
- обращения на официальный сайт Университета;
- пожелания и рекламации обучающихся и персонала в форме обращений на сайт Университета.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 15 из 104

### **5.3 Установление (определение) области применения системы менеджмента качества.**

Область применения СМК Университета включает процессы подготовки специалистов и научных кадров высшей квалификации, довузовской и послевузовской (ординатура, аспирантура) подготовки, а также научной деятельности в соответствии с реестром процессов и видов деятельности Университета. Система качества распространяется на все подразделения Университета.

### **5.4 Система менеджмента качества и её процессы.**

СМК Университета построена на принципах процессного и системного подхода, что позволяет рассматривать деятельность Университета как совокупность многочисленных взаимосвязанных процессов разного уровня и предназначения - от бизнес-процессов, непосредственно участвующих в основной деятельности Университета, до управляющих и обеспечивающих процессов.

Процессная модель СМК Университета представлена в виде последовательности и взаимодействия основных, управляющих и обеспечивающих процессов (ПРИЛОЖЕНИЕ А). Процессы коррелируют с элементами стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Подробное описание процессов представлено в разделах 7, 8 и 9 настоящего РК.

СМК распространяется на Университет в целом, факультеты, кафедры, другие структурные подразделения и рабочие места (исключение составляют 1-й отдел, управление по бухгалтерскому учету и отчетности и общежития).

Университет посредством управляющих процессов осуществляет менеджмент процессов, их результатов и продукции, а именно: **планирует** (п.п. 6.1, 6.2, 6.3, 8.1), **организует** (п.п. 5.1, 5.1.2, 8.3), **контролирует и анализирует** (п.п. 9.1, 9.2, 9.3).

Распределение полномочий, обязанностей, лидерство руководства и ответственность исполнителей, порядок взаимодействия структурных подразделений при выполнении функций и решении задач СМК Университета (п. 5) определяет и описывает документация СМК.

Основными документами СМК являются «Политика и цели в области качества», настоящее «Руководство по качеству», информационные карты и документированные процедуры.

Для обеспечения результативности осуществления и управления процессами СМК Университета, определены критерии и методы оценки процессов и их результатов (п. 9.1); критерии и методы оценки продукции (п. 9.1.3); механизмы, обеспечивающие управление несоответствующими результатами процессов (п.8.7.); механизмы, обеспечивающие достижение запланированных результатов и постоянное улучшение процессов, их результатов и продукции (п.п. 9.1.3, 10.3).

Постоянное улучшение осуществляется на основе систематической проверки качества предоставляемых основных и дополнительных образовательных услуг, проведения научных исследований, периодического контроля и анализа функционирования СМК (п.9.2), и обратной связи с заинтересованными сторонами (п. 5.1.2., 8.7.1, 9.1.2).

Университет обеспечивает наличие ресурсов, в т.ч. информационных, финансовых, материальных и человеческих, необходимых для поддержки процессов и их мониторинга (п.п. 7, 9).

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 16 из 104

## 6. ЛИДЕРСТВО

Лидерство закреплено и реализуется в рамках управляющих процессов: «Планирование СК», «Организация и распределение ответственности», «Мониторинг, анализ и улучшение».

### 6.1 Лидерство и приверженность.

#### 7.1.1. Общие положения.

Высшее руководство Университета, демонстрируя лидерство и приверженность системы менеджмента качества, поставило перед собой цели:

- убедиться, что политика и цели организации в области качества установлены и совместимы со стратегическими целями и средой организации;
- убедиться, что требования системы менеджмента качества интегрированы в бизнес (производственные) - процессы;
- убедиться в том, что для системы менеджмента качества подготовлены все необходимые ресурсы;
- донести до сотрудников Университета важность выполнения требований СМК;
- поддерживать сотрудников Университета, чья деятельность связана с улучшением системы менеджмента качества;
- способствовать постоянному улучшению СМК;
- помогать руководителям подразделений и заведующим кафедрами демонстрировать их лидерство;
- принимать на себя ответственность за результативность СМК.

Высшее руководство Университета является лидером по разработке и внедрению СМК, а также постоянному улучшению ее результативности. Свидетельством этого является сформулированная высшим руководством Политика в области качества (п.5.2), а также включение в повестку дня заседаний Ученого совета Университета вопросов о разработке и совершенствовании СМК.

Для определения приоритетов в области качества - Политики и целей в области качества - высшее руководство применяет процедуры стратегического и оперативного планирования (п. 6).

Высшее руководство Университета является лидером организации и отвечает за доведение до сотрудников Университета сведений о важности выполнения требований всех заинтересованных сторон - потребителей, Министерства здравоохранения РФ, Министерства образования и науки РФ, а также законодательных и др. обязательных требований. Это достигается путем включения данных вопросов в повестку дня заседаний коллегиальных органов Университета (ученого Совета, Совета по качеству, Советов факультета, Учебно-методического совета и оперативных совещаний различного уровня (ректоратов, заседаний проректоров, деканов, кафедр).

Лидерство ректора Университета проявляется в назначении ответственного за СМК, которому делегированы полномочия, распространяющиеся на обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК. Начальник УЛАМКО представляет отчеты о функционировании СМК ректору и содействует распространению понимания требований потребителей по всему Университету (п. 5.3).

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 17 из 104

Высшее руководство Университета периодически анализирует СМК для обеспечения её пригодности и эффективного функционирования (п. 9.3). Для этого созданы Совет по качеству, УЛАМКО (п. 5.3).

Для обеспечения разработки и внедрения в Университет процессов измерения, анализа и улучшения СМК проводятся регулярные внутренние аудиты (п. 9.2), осуществляется сбор и анализ данных (п.п. 9.1), которые затем анализируются высшим руководством и принимаются решения для совершенствования деятельности Университета в целом (п. 10.3).

Руководство Университета обеспечивает осведомленность своего персонала об актуальности и важности его деятельности, вкладе в достижение целей в области качества, а также сведений об отзывах потребителей посредством:

- заседаний ученого Совета, Совета по качеству, Советов факультетов, ректората;
- обучения персонала в области качества;
- распорядительной документированной информации Университета;
- публикаций в газете «Медик Кузбасса» и информационных изданиях.

Высшее руководство обеспечивает функционирование СМК необходимыми финансовыми, материально-техническими, информационными и человеческими ресурсами.

#### **7.1.2. Ориентация на потребителя.**

Высшее руководство Университета приняло на себя ответственность за создание и обеспечение механизмов определения и выполнения требований потребителей и других заинтересованных сторон для повышения их удовлетворенности. Потребителями услуг Университета являются

- потенциальные потребители: абитуриенты и их родители (попечители);
- фактические потребители: студенты, выпускники, аспиранты, ординаторы, слушатели, претенденты на ученую степень, работодатели, органы местной и федеральной власти.

Администрация Кемеровской области, Совет ректоров вузов, службы занятости также являются заинтересованными сторонами деятельности Университета и выражают интересы общества как представители государственных структур и общественных объединений. Ректор Университета, являющийся членом Совета ректоров вузов, располагает сведениями о требованиях данных объединений и оценивает степень их реализации в Университете.

Министерство здравоохранения РФ, как учредитель Университета, является важнейшей заинтересованной стороной в его деятельности, предъявляющей к ней свои требования, соблюдение которых необходимо для лицензирования, аттестации и аккредитации Университета. Высшее руководство Университета назначило руководителя ИДОиПО - ответственным за постоянное отслеживание данных требований и результатов их выполнения в Университете.

Проректор по учебной работе, с точки зрения ориентации на потребителя несет ответственность за разработку рабочих учебных планов вновь открываемых специальностей, отвечающих требованиям ФГОС ВО, потребностям рынка, запросам региона, современным тенденциям развития медицинской науки и практики и информатизацию процессов Университета в целом.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 18 из 104

Кроме того, проректор по учебной работе совместно с деканами и заведующими кафедрами несет ответственность за актуализацию рабочих учебных планов специальностей в соответствии с рыночными потребностями, запросами региона, а также современными тенденциями развития медицинской науки и практики, в т.ч. посредством внедрения инновационных образовательных технологий, дистанционных форм обучения, приглашения специалистов практического здравоохранения для проведения учебных занятий и организации научно-исследовательской работы студентов.

Проректор по научной, лечебной работе и развитию регионального здравоохранения отвечает за соответствие полученных научных результатов требованиям заказчиков и обязательным требованиям; уровень инновационности проводимых научных исследований, соответствие процесса подготовки специалистов высшей квалификации ожиданиям потребителей – претендентов на получение ученой степени.

Деканы, с точки зрения ориентации на потребителей, содействуют привлечению работодателей в работу ГАК, организуют и проводят заседания Советов факультетов, межкафедральные совещания, семинары, научные и научно-методические конференции, круглые столы, посвященные проблемам адаптации учебно-научно-воспитательного процесса к требованиям внешней среды; организуют внедрение новых образовательных технологий на факультете, способствующих оперативному реагированию образовательного и научного процессов на изменяющиеся потребности заинтересованных сторон.

Заведующие кафедрами являются ответственными за соответствие содержания программ учебных дисциплин, входящих в учебный план специальности, требованиям ФГОС ВО, современным тенденциям развития медицинской науки и практики, региональным потребностям, требованиям конечных пользователей и внутренних потребителей – обучающихся, а также за соответствие полученных на кафедрах научных результатов предъявляемым требованиям.

Управление последиplomной подготовки специалистов (УППС) и заведующие кафедрами последиplomной подготовки специалистов несут ответственность за содержание программ послевузовской подготовки и профессиональной переподготовки их соответствие современным тенденциям развития медицинской науки и практики, региональным потребностям, требованиям конечных пользователей и внутренних потребителей – слушателей.

В 2008 г. в Университете создан центр содействия трудоустройству выпускников (ЦСТВ), в 2009 г. – введена должность маркетолога.

Проведение мониторинга соответствия Университета требованиям потребителей (п.п. 9.1.2) осуществляется ЦСТВ, УЛАМКО, ИДОиПО, учебно-методическим управлением, факультетами, кафедрами, научным управлением, УППС.

Руководство Университета гарантирует, что требования и ожидания потребителей, Министерства здравоохранения РФ, а также других заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию, технологиям осуществления деятельности и методам контроля.

Высшее руководство Университета приняло на себя обязательства и определило подходы к информированию сотрудников о требованиях потребителей и других заинтересованных сторон (п. 5.1).

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 19 из 104

Обеспечение высшим руководством Университета выполнения всех установленных требований осуществляется путем измерения, мониторинга и анализа удовлетворенности потребителей (п.9.1.2), а также постоянным улучшением деятельности Университета в целом.

## **6.2 Политика.**

### **7.2.1 Разработка политики в области качества.**

Политику в области качества формирует, утверждает, а также организует ее проведение ректор Университета.

При разработке Политики в области качества высшим руководством учитывались:

- стратегические цели Университета;
- характер будущих улучшений, необходимых для успешной деятельности Университета;
- потребности и ожидания заинтересованных сторон и степень их удовлетворенности;
- механизмы, позволяющие достигать поставленных целей;
- ресурсы, необходимые для ее реализации.

Политики в области качества рекомендуется Советом по качеству на утверждение ректору Университета.

Для достижения приоритетов, определяемых Политикой в области качества, высшее руководство Университета:

- обеспечивает общее руководство качеством процессов, их результатов и продукции;
- четко определяет ответственность, полномочия и взаимодействие структурных подразделений и их руководителей в реализации функций управления качеством процессов, их результатов и продукции;
- доводит Политику в области качества до всего персонала, способствует пониманию ее значения сотрудниками;
- обеспечивает выполнение требований Политики в области качества всеми работниками Университета;
- принимает меры к сотрудникам, допускающим действия, противоречащие Политике в области качества.

## **Миссия.**

Миссия Университета состоит в качественной профессиональной подготовке и воспитании высоко духовной личности, способной к компетентной, ответственной и творческой профессиональной медицинской деятельности в условиях многополярного и быстроменяющегося современного мира.

## **Политика в области качества.**

Реализация миссии становится возможной благодаря созданию, внедрению и совершенствованию в вузе системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ориентированной на следующие приоритетные позиции и принципы:

**Развитие системы непрерывного профессионального образования** как механизм системного партнерства вуза и практического здравоохранения, в том числе привлечение работодателей и их профессиональных объединений к повышению качества образования.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 20 из 104

**Реализация лично-ориентированных подходов** к образованию как механизм, позволяющий личности обучающихся активно развиваться, наращивать интеллектуальные способности, социальные и профессиональные компетенции, обеспечивать свою мобильность и конкурентоспособность на рынке труда.

**Формирование социально-культурной среды Университета** как механизм, способствующий формированию особой культуры медицинского работника, воспитанию и развитию личности обучающихся, их нравственного и духовного потенциала.

**Совершенствование процесса научных исследований и разработок** как механизм повышения качества образования, лечебной, профилактической и фармацевтической деятельности, наращивания инновационного потенциала и обеспечения устойчивых позиций Университета на рынке интеллектуальной собственности.

**Оптимизация процессов менеджмента** и усиление роли руководителей подразделений как механизм повышения качества планирования, мониторинга и оценки результатов деятельности; персональная ответственность руководителей всех уровней; понимание каждым сотрудником своих задач, обязанностей, полномочий и ответственности на основе развитой корпоративной культуры;

**Внедрение маркетинговых подходов к управлению** как механизм, позволяющий адекватно реагировать на актуальные и потенциальные потребности личности, региона и федерации, обеспечивающий опережающее внедрение инновационных технологий и формирование потребностей на рынке образовательных услуг и в области научных исследований.

**Применение дифференцированного стимулирования** образовательной и научной деятельности каждого сотрудника как механизм повышения внутренней мотивации и улучшения качества профессиональной деятельности, обеспечивающий развитие корпоративной культуры, кадрового, инновационного и научного потенциала Университета.

Руководство Университета берет на себя обязательства и несет ответственность за создание условий, необходимых для внедрения настоящей политики на всех уровнях организации.

Положения данной политики являются обязательными принципами, направлениями и требованиями к деятельности всех сотрудников Университета.

#### **7.2.2. Доведение политики в области качества.**

Политика выставляется на сайт университета на страницу ЦК и передается уполномоченным по качеству структурных подразделений, которые знакомят с ней всех сотрудников структурного подразделения под роспись в журнале регистрации и ознакомления с документацией СМК. При приеме на работу сотрудники знакомятся с Политикой в области качества в соответствующем структурном подразделении.

Обучающиеся Университета знакомятся с Политикой в области качества и другими документами СМК на сайте Университета.

Ответственность за ознакомление с Политикой в области качества возложена на уполномоченных по качеству структурных подразделений.

Политика в области качества размещается на сайте Университета, на общих информационных стендах Университета и информационных стендах всех структурных подразделений.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 21 из 104

Политика в области качества подлежит ежегодному пересмотру Советом по качеству (п.9.3), о чем делается запись в протоколе заседания Совета по качеству. При внесении изменений в Политику в области качества, ответственность за ее актуализацию возложена на начальника УЛАМКО.

Политика в области качества относится к контролируемым документам и на нее распространяется действие ДП Управление документацией и СТО Организационная документация. Политика в области качества. Руководство по качеству. Документированные процедуры. Структура и управление.

### **6.3 Роли, ответственность и полномочия в организации.**

В Университете сформирована следующая организационная структура ответственных за формирование системы менеджмента качества и обеспечивающих ее функционирование (ПРИЛОЖЕНИЕ В).

Представителем руководства, ответственным за СМК, является начальник УЛАМКО. Его функциональными обязанностями необходимо считать руководство разработкой, внедрением и поддержанием в рабочем состоянии процессов СМК, контроль ее функционирования, представление отчетов ректору о процессах СМК, их результатах и продукции, постоянное улучшение СМК.

УЛАМКО решает задачи по актуализации и совершенствованию документации СМК первого и второго уровней; осуществляет анализ состояния этой системы, а также разработку, реализацию и координацию программ и планов проведения внутреннего аудита; оценку соответствия всей СМК или отдельных ее процессов требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 с точки зрения достижения целей в области качества, проводит обучение руководителей и персонала подразделений и кафедр основам менеджмента качества и организационно- методическим подходам к совершенствованию СМК Университета.

Коллегиальный орган – Совет по качеству взаимодействует с ответственным за СМК и УЛАМКО. Функции Совета по качеству заключаются в координации работы СМК в Университете и определении основных направлений для улучшения деятельности СМК Университета.

Группа внутренних аудиторов состоит из числа сотрудников УЛАМКО, членов Совета по качеству и ведущих сотрудников Университета.

В структурных подразделениях (факультетах, кафедрах, управлениях, центрах, отделах), входящих в область применения СМК, на период разработки и внедрения СМК уполномоченными по качеству назначаются руководители структурных подразделений; на период функционирования и развития возможно назначение другого представителя профессорско-преподавательского состава или ведущего сотрудника. Уполномоченные по качеству взаимодействуют с УЛАМКО, внутренними и внешними аудиторами, а также с другими структурными подразделениями Университета.

В обязанности уполномоченных по качеству входит:

- улучшение СМК в структурном подразделении путем выполнения требований документации СМК;
- обеспечение своевременной актуализации и хранения документации СМК;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 22 из 104

- планирование либо участие в планировании мероприятий по результатам внешних и внутренних аудитов СМК, организация их проведения;
- контроль и анализ выполнения планов структурного подразделения;
- выявление и анализ нарушений принципов и требований СМК;
- сбор информации для оценки качества процессов, их результатов и продукции.

Распределение ответственности, обязанностей и полномочий представлено в матрице ответственности (ПРИЛОЖЕНИЕ В), а также в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях.

Распределение ответственности и полномочий непосредственно в процессе формирования и обеспечения функционирования СМК представлено во введении настоящего руководства по качеству (РК).

Для обеспечения эффективного управления качеством в целом определены ответственность и полномочия на всех уровнях управления Университета.

Ректор Университета обеспечивает понимание и неуклонное проведение Политики в области качества на всех уровнях Университета, несет ответственность за общее руководство качеством, планирование, определяет стратегию и устанавливает приоритеты в решении проблем качества, выделяет соответствующие ресурсы для эффективного функционирования СМК и достижения стратегических целей Университета.

Руководители структурных подразделений и коллегиальных органов Университета проводят свою работу в соответствии с Политикой в области качества, требованиями настоящего Руководства по качеству и другими нормативными документами Университета.

Руководители структурных подразделений и коллегиальных органов Университета несут ответственность за достижение целей в области качества, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках соответствующих функциональных направлений.

Каждый член трудового коллектива Университета несет ответственность за реализацию Политики и целей в области качества и выполнение требований СМК в рамках своих должностных обязанностей.

Обязанности, права, ответственность и взаимодействия персонала, который руководит, выполняет и проверяет работы, влияющие на качество, определены и установлены в документации СМК, приказах Университета, Положениях о структурных подразделениях, персональных, должностных инструкциях руководителей и сотрудников. Руководители и сотрудники Университета регистрируют прецедент ознакомления с соответствующими документами в журнале регистрации и ознакомления с документами СМК с указанием даты ознакомления, а также собственно в документах (например, должностных инструкциях) в разделе - «Информационный лист».

Распределение ответственности и полномочий применительно к процессам СМК Университета приведено в матрице ответственности (ПРИЛОЖЕНИЕ В, таблица 1), в которой использованы следующие обозначения:

- **О** – ответственность за разработку, совершенствование документированной информации СМК и выполнение требований по разделам ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- **В** – взаимодействие при выполнении требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- **У** – участие в разработке документированной информации СМК и выполнение требований по разделам ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-ПК-2020
		страница 23 из 104

В документированных процедурах СМК Университета представлены матрицы ответственности за каждый этап (подпроцесс, микропроцесс) описываемого в процедуре процесса.

Ответственным за СМК Университета является проректор по учебной работе.

В обязанности начальника УЛАМКО входят:

- взаимодействие с высшим руководством при выполнении требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 по вопросам разработки Политики в области качества, стратегии в области качества, системы показателей результативности СМК;
  - обеспечение планирования, разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК Университета в соответствии с требованиями стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
  - контроль и обеспечение результативности и эффективности СМК;
  - содействие распространению понимания требований потребителей, Министерства здравоохранения и социального развития России, а также других заинтересованных сторон сотрудниками Университета;
  - участие в заседаниях Совета по качеству в качестве председателя, деятельность которого определяется Положением о Совете по качеству;
  - согласование кандидатур уполномоченных по качеству структурных подразделений Университета и координация их работы в области выполнения целей СМК в структурных подразделениях;
  - контроль за проведением внутренних аудитов (утверждение программы внутреннего аудита, отчетов по результатам внутренних аудитов структурных подразделений);
  - контроль за планированием и осуществлением корректирующих действий (утверждение планов и отчетов о корректирующих действиях);
  - координация работы по мониторингу процессов СМК, их результатов и продукции, деятельность по анализу полученных данных для высшего руководства Университета;
  - координация и контроль деятельности по анализу данных для улучшения, анализу и устранению несоответствий на уровне Университета;
  - осуществление выработки корректирующих действий и управление разработкой проектов по улучшению СМК при взаимодействии с высшим руководством Университета;
  - координация составления отчетов о функционировании СМК и доведение данных до высшего руководства Университета;
  - контроль за поддержанием работоспособности СМК по мере внесения в нее изменений;
- Работа представителя руководства осуществляется на основании ДИ начальника УЛАМКО.

## 7. ПЛАНИРОВАНИЕ

Деятельность по **планированию** Университета осуществляется в рамках управляющего процесса: «**Планирование и распределение ответственности**».

### 7.1 Действия по реагированию на риски и возможности.

Действия в отношении рисков предусмотрены ДП Управление рисками

Действия в отношении рисков связаны с анализом имеющейся информации для выявления причин возможных рисков и направлены на их устранение.

#### Цели и задачи процесса:

Цели	Задачи
<i>Обеспечение разумной гарантии достижения стратегических целей Университета</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Идентификация и оценка рисков, влияющих на достижение стратегических целей Университета;</li> <li>Обеспечение мероприятий по минимизации вероятности и негативного влияния рисков на цели Университета;</li> <li>Стратегическое планирование Университета с учетом рисков;</li> <li>Своевременное информирование начальником УЛАМКО заинтересованных сторон о наличии возможных рисков;</li> <li>Мониторинг мероприятий по контролю над рисками.</li> </ul>
<i>Сохранение и поддержание эффективности работы СМК Университета</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выявление, оценка и управление рисками процессов Университета;</li> <li>Обеспечение информацией о рисках при принятии управленческих решений;</li> <li>Формирование плана мероприятий по устранению рисков;</li> <li>Координация, обеспечение и оценка эффективности своевременного реагирования на риски.</li> </ul>

К причинам возникновения рисков Университета относятся:

- несоответствия в управлении основными, управляющими и обеспечивающими процессами;
- несоответствия в осуществлении основных, управляющих и обеспечивающих процессов;
- несоответствия входов процессов;
- несоответствия ресурсов, необходимых для осуществления процессов (человеческих, информационных, материальных и финансовых).
- внешние причины – изменения экономических и социальных условий, изменения в законодательстве РФ в области образования, демографические факторы.

Последствия этих причин выявляются путем анализа следующей документированной информации:

- записей анализа качества со стороны высшего руководства;
- записей качества персонала;
- записей анализа требований заинтересованных сторон к продукции;
- записей результатов измерений управления и осуществления бизнес-процессов, их результатов и продукции;
- записей оценки качества организаций-поставщиков;
- записей результатов мониторинга и измерения процессов, их результатов и продукции;
- записей по управлению несоответствующей продукцией;
- записей внутренних аудитов;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 25 из 104

- записей о ранее предпринятых корректирующих и предупреждающих действиях;
- записей нормативного органа или заинтересованных сторон;
- отчетов персонала и пр.

**Владелец процесса** - руководитель соответствующего структурного подразделения.

**Участники процесса** – руководители структурных подразделений/должностные лица, сотрудники структурных подразделений, начальник УЛАМКО.

**Документированная информация или события, инициирующие процесс:**

- распорядительная и организационная документированная информация, отражающая необходимость проведения действий в отношении рисков (не менее 1 раза в год), или потребность во внеплановых действиях в отношении рисков в связи с появлением и/или увеличением количества рисков;
- паспорт рисков.

**Процесс Управление рисками** включает следующие подпроцессы:

- **идентификация, оценка и анализ рисков** - анализ информации о рисках, результатах процессов, об удовлетворенности потребителей; выявление рисков и их причин, оформление паспорта риска; **владелец процесса:** руководитель соответствующего структурного подразделения; **цель подпроцесса:** определение перечня рисков, их оценка и анализ;
- **планирование необходимых мероприятий по устранению рисков** - анализ информации о возможностях устранения рисков, о возможных сроках устранения и необходимых ресурсах; **владелец подпроцесса:** руководитель соответствующего структурного подразделения; **цель подпроцесса:** создание паспорта рисков в структурных подразделениях, план-отчета мероприятий по устранению выявленных рисков, сводного отчёт-анализа рисков в структурных подразделениях;
- **осуществление мероприятий по устранению рисков** - проведение запланированных мероприятий по устранению рисков; **владелец подпроцесса:** руководитель структурного подразделения; **цель подпроцесса:** устранение рисков;
- **анализ результативности мероприятий по устранению рисков** - анализ результативности предпринятых мероприятий по устранению рисков и формирование требований к последующим мероприятиям по устранению рисков и выводов о стратегических изменениях в деятельности Университета; **владелец процесса:** руководитель структурного подразделения, руководитель группы внутреннего аудита.

**Документированная информация, порождаемая процессом:** паспорт рисков, документированная информация о необходимости устранения рисков в распорядительной и информационно-справочной документации (в протоколах заседаний кафедр, Совета по качеству, Ученого совета и т.п.), план-отчет мероприятий по устранению выявленных рисков, постановка отметки о выполнении в плане-отчете мероприятий по устранению выявленных рисков, решения Совета по качеству и Ученого совета, касающиеся выводов о стратегических изменениях в деятельности Университета.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 26 из 104

Управление рисками можно считать результативным, если не наблюдается повторное возникновение данных рисков, ради разрешения которых были предприняты мероприятия по устранению рисков. В случае установления отсутствия результативности предпринятых мероприятий и продолжения возникновения рисков процедура повторяется.

Процесс управления рисками осуществляется во всех процессах и участвующих в СМК структурных подразделениях Университета, в деятельности которых обнаружены риски.

Сбор информации об улучшении качества в результате проведенных мероприятий по устранению рисков в Университета осуществляется УЛАМКО на основании сводного отчёт-анализа рисков в структурных подразделениях, подготовленного руководителями групп внутреннего аудита.

Подразделением, ответственным за анализ результативности мероприятий, направленных на устранение рисков является УЛАМКО, который затем передает эти сведения руководству Университета для анализа.

Мероприятия, направленные на устранения рисков, могут повлечь за собой изменения в одном или нескольких локальных актов Университета.

Проведение и результаты мероприятий, направленных на устранение рисков оформляются документально в соответствии с приложениями ДП Управление рисками.

Возможности:

- предоставление обоснованных предложений по устранению выявленных недостатков и рекомендаций по совершенствованию видов деятельности;
- определение требований потребителей для повышения удовлетворенности и лояльности потребителей;
- использование актуализированной документации в соответствии с последними версиями стандартов, актов, постановлений;
- повышение качества порядка исполнения процессов;
- создание условий для достижения целей и повышения заинтересованности в результатах деятельности;
- своевременное реагирование на изменения, возникающие во внешнем окружении Университета.

## **7.2 Цели в области качества и планирование их достижения.**

- Высшее руководство Университета сформулировало в Политике в области качества основную цель и ряд приоритетных задач формирования и совершенствования СМК. Данные позиции получили содержательную и временную конкретизацию в документе «Цели в области качества» (Стратегия развития ВУЗа).

На основании названных документов, требований Министерства здравоохранения РФ, анализа фактических и прогнозируемых запросов потребителей, руководители структурных подразделений и владельцы процессов определяют измеримые цели в области качества, включая те, которые необходимы для выполнения требований к продукции (п.8.2).

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 27 из 104

Высшее руководство определило иерархию уровней установления целей в области качества, включающую иерархию целей по процессам и подпроцессам с одной стороны, и соответствующую им иерархию целей деканатов, кафедр, лабораторий, управлений, отделов и персонала Университета, исходя из уровня их участия в процессах (ответственный, участник, взаимодействующий или не участвующий), с другой стороны.

**Цели в области качества включают цели трех уровней:**

- 1 уровень – **совершенствование качества управляющих процессов** (процессов менеджмента);
- 2 уровень – **совершенствование качества основных процессов** (бизнес- процессов);
- 3 уровень – **совершенствование качества обеспечивающих процессов.**

На первом уровне (**совершенствование качества управляющих процессов**) основными направлениями деятельности в области качества являются:

- повышение качества стратегического планирования СК;
- повышение качества оперативного планирования;
- обеспечение качества организации СК Университета;
- обеспечение мониторинга, анализа и улучшения СК.

Основной задачей повышения качества стратегического планирования СК является выявление наиболее эффективных и результативных направлений развития Университета. Отбор этих направлений был выполнен на основании SWOT – анализа, проведенного в 2009 г. посредством трех этапов.

На первом этапе группа респондентов в составе 100 человек, в т.ч. 20 человек из числа преподавателей Университета, а также 80 человек из числа студентов выполнили анализ внутренних и внешних факторов развития Университета, проранжировав более 50 характеристик из разряда сильных сторон и возможностей и более 40 - из разряда слабых сторон и угроз. Перечень факторов был определен группой экспертов. На втором этапе на основе анализа ранжирования (определения наиболее часто встречаемых факторов) были сформированы «поля» сильных и слабых сторон Университета, а также «поля» наиболее ожидаемых и вероятных возможностей и угроз внешней среды, на основании чего выдвинуты проектные предложения о возможных стратегиях и тактиках Университета.

На третьем этапе группа экспертов путем сопоставления «полей» сформировала стратегические направления развития Университета, тактику необходимых изменений, тактику компенсации угроз, тактику решения проблем.

Анализ факторов, влияющих на деятельность Университета с целью адаптации его к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды, необходимо проводить ежегодно в феврале-апреле. Для этого необходимо привлекать заинтересованные стороны, в т.ч. работодателей в качестве экспертов, а также структурные подразделения Университета, прежде всего, центр содействия трудоустройству выпускников.

Цели стратегического уровня были доведены до каждого структурного подразделения в виде решений Совета по качеству. Измеримость целей в области качества обеспечивается установлением конкретных показателей по процессам и подпроцессам путем декомпозиции целей каждого

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 28 из 104

структурного подразделения. Ответственные за осуществление процесса декомпозиции целей – уполномоченные по качеству структурных подразделениях.

Планирование **совершенствования качества бизнес-процессов** Университета осуществляется в соответствии с процессной моделью СМК по каждому процессу в зависимости от выявленных на этапе SWOT – анализа проблем, а также требований нормативных документов, требований потребителей, целей в области качества.

**Совершенствование качества обеспечивающих процессов** Университета охватывает качество менеджмента персонала, развитие системы социальной поддержки обучающихся, формирование инфраструктуры Университета, формирование надлежащей производственной среды, повышение качества документооборота, совершенствование финансового обеспечения учебно-научного процесса.

Цели в области качества отражены в Положениях о структурных подразделениях и в планах - отчетах кафедр и структурных подразделений.

Ответственность за актуализацию целей в области качества и доведение их до руководителей структурных подразделений и владельцев процессов возлагается на начальника УЛАМКО. Ответственность за формирование целей в области качества на уровнях структурных подразделений и персонала возлагается на руководителей структурных подразделений Университета. Ответственность за формирование целей процессов возлагается на владельцев процессов.

#### **Цели в области качества**

#### **I. Совершенствование качества управляющих процессов Университета (процессов менеджмента)**

##### **Повышение качества планирования:**

- Развитие системы менеджмента качества (СМК) Университета.
- Внедрение процессного подхода к деятельности Университета.
- Введение эффективного контракта.
- Совершенствование политики и стратегии Университета в области качества на основе принятия высшим руководством обязательств по разработке и внедрению СМК Университета.
- Создание механизма привлечения работодателей и других представителей внешней среды к повышению качества образования.
- Создание единого механизма проектирования и разработки новых программ профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации обучающихся.
- Формирование механизма своевременного и полного УМК обеспечения дисциплин, а также другой учебной и учебно-методической литературой, соответствующей ФГОС ВО. Формирование системы целей по уровням системы управления Университета и его подразделениям, отвечающих требованиям измеримости, согласованности, достижимости и конкретности, а также своевременная их актуализация.
- Обеспечение согласованности планирования деятельности Университета и его подразделений.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 29 из 104

### **Обеспечение качества организации СК Университета:**

- Постоянное совершенствование организационной структуры СМК Университета и соответствующее распределение ответственности и полномочий.
- Создание системы коммуникаций в сфере СМК Университета.
- Обеспечение необходимыми ресурсами СМК Университета.

### **Обеспечение мониторинга, анализа и улучшения СК Университета:**

- Создание системы анализа пригодности, достаточности и результативности СМК со стороны высшего руководства Университета и работодателей.
- Ведение внутренних аудитов и самооценки структурных подразделений Университета; Осуществление мониторинга и измерения процессов, их результатов и продукции Университета;
- Управление несоответствующей продукцией.
- Осуществление корректирующих действий по результатам мониторинга и измерения функционирования СМК Университета.
- Непрерывное улучшение качества деятельности Университета на основе регулярного сравнительного анализа его процессов с опытом ведущих отечественных и зарубежных вузов и использования инструментов СМК.
- Создание и совершенствование маркетинговой подсистемы Университета, включающей процессы, связанные с потребителями и поставщиками.

Цели в области качества устанавливаются отдельным документом.

## **II. Совершенствование качества основных процессов Университета (бизнес- процессов)**

### **Обеспечение качества процесса приема в Университет:**

- Развитие системы профориентационной работы.
- Развитие системы устойчивых связей Университета с учреждениями среднего образования и среднего профессионального образования.

### **Повышение качества довузовской подготовки:**

- Ориентация довузовской подготовки на особенности и потребности обучающихся.

### **Повышение качества процесса проектирования и разработки:**

- Обновление спектра направлений профессиональной подготовки.
- Обеспечение оперативности в проектировании и разработке услуг Университета на основе маркетинговой информации.
- Повышение гибкости и качества образовательных программ.
- Оптимизация рабочих учебных планов посредством систематизации междисциплинарных связей и адаптации к специфике Университета и региональным условиям.

### **Повышение качества учебно-организационной деятельности:**

- Рационализация плана учебно-педагогической нагрузки профессорско-преподавательского состава Университета.
- Оптимизация графиков учебного процесса и расписания занятий; Организация внедрения инновационных образовательных технологий.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 30 из 104

- Совершенствование системного внедрения компьютерных и мультимедийных технологий обучения.
- Совершенствование системы контроля знаний обучающихся.
- Совершенствование системы профессиональной практики.
- Организация привлечения в процесс обучения практико-ориентированных преподавателей и представителей организаций-потребителей.

**Повышение качества методической деятельности:**

- Своевременное и полное УМК обеспечение дисциплин, а также другой учебной и учебно-методической литературой, соответствующей ФГОС ВО.
- Методическое обеспечение преподавания по инновационным образовательным технологиям.
- Рационализация издания учебно-методического обеспечения и внедрение единых требований ко всем видам издаваемой литературы.
- Совершенствование системы распространения и обмена опытом эффективной методической деятельности.

**Повышение качества основного образовательного процесса (ООП):**

- Обучение по творчески продуктивному типу, формирующему у обучающегося способности к самостоятельному решению профессиональных задач в реальных условиях.
- Увеличение доли самостоятельной работы обучающихся в учебном процессе, направленной на углубленное освоение программного материала.
- Использование научно-исследовательской работы и учебно-исследовательской работы обучающихся в процессе обучения.
- Использование инновационных образовательных технологий.
- Системное использование компьютерных и мультимедийных технологий обучения.
- Совершенствование методов контроля знаний обучающихся.
- Обеспечение прохождения практики в соответствии с профилем будущей специальности.

**Повышение качества воспитательной работы Университета:**

- Совершенствование системы воспитательной работы.
- Повышение роли воспитательной работы в процессе подготовки специалиста.

**Повышение качества дополнительного образовательного процесса (ДОП):**

- Индивидуализация обучения и целевая подготовка по заявкам работодателей.
- Развитие системы обучения по проблемно-ориентированному типу.
- Укрепление взаимосвязей между дополнительным и основным образовательными процессами.

**Повышение качества процесса научных исследований и разработок (НИиР):**

- Повышение уровня коммерциализации результатов НИиР.
- Обеспечение достижения нормативного показателя по финансированию НИиР.
- Обеспечение качества и результативности деятельности в области научных исследований; Обеспечение качества подготовки научных кадров высшей квалификации.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 31 из 104

- Формирование и развитие научно-педагогических школ Университета; Обеспечение внедрения научных результатов в процессы Университета.

**Повышение качества проведения ГИА:**

- Привлечение к работе в государственной экзаменационной комиссии ведущих специалистов-практиков для более объективной оценки знаний выпускников.

**Совершенствование качества обеспечивающих процессов Университета. Повышение качества менеджмента персонала:**

- Совершенствование системы мотивации персонала, направленной на сохранение и увеличение числа высококвалифицированных кадров;
- Совершенствование системы повышения квалификации преподавателей и административно-управленческого персонала Университета, в том числе в области СМК.
- Обеспечение условий социального развития и адаптации персонала Университета.
- Совершенствование системы социальных льгот и гарантий персоналу Университета.
- Обеспечение эффективного функционирования системы учета рабочего времени персонала Университета.

**Развитие системы социальной поддержки обучающихся:**

- Совершенствование системы обеспечения социальных льгот и гарантий обучающимся.
- Развитие системы мер по содействию трудоустройству выпускников.
- Формирование системы сопровождения и поддержки выпускников в процессе профессиональной адаптации.

**Формирование надлежащей инфраструктуры Университета:**

- Формирование и развитие информационного обеспечения Университета.
- Совершенствование системы материально-технического обеспечения Университета.
- Оптимизация качества управления аудиторным фондом.

**Формирование надлежащей производственной среды Университета:**

- Совершенствование системы мероприятий, направленных на повышение уровня безопасности процессов Университета и обеспечение благоприятных условий труда персонала.
- Обеспечение адекватных условий проживания обучающихся в общежитии.

**Обеспечение рационального документооборота и повышение качества документирования деятельности Университета:**

- Внедрение современной, постоянно совершенствующейся системы управления документацией.
- Внедрение информационно-справочной модели документации СМК и постоянное обеспечение ее актуализации.
- Унификация форм внутривузовской документации и упорядочение ее создания и использования в процессах Университета.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 32 из 104

**Совершенствование системы финансового обеспечения научно-образовательного процесса:**

- Увеличение объемов внутреннего и внешнего софинансирования деятельности Университета.
- Ведение эффективного контракта.
- Распределение финансовых потоков в соответствии с приоритетными направлениями развития Университета и его структурных подразделений.

**7.3 Планирование изменений.**

Высшее руководство Университета обеспечивает создание и развитие СМК для выполнения требований, приведенных в п. 4.1 посредством:

- разработки планов развития СМК;
- актуализации документации СМК для поддержания ее в рабочем состоянии;
- постоянного улучшения результативности СМК на основе систематической проверки качества предоставляемых образовательных услуг и проводимых НИиР, периодического контроля и анализа функционирования СМК и обратной связи с заинтересованными сторонами.

Ректор Университета отвечает за поддержание работоспособности СМК по мере внесения в нее изменений. Ответственность за контроль работоспособности СМК возложена на проректора по учебной работе – ответственного за СМК Университета.

Результаты анализа влияния внесения изменений в СМК на ее целостность документируются УЛАМКО. Ответственным является начальник УЛАМКО.

Высшее руководство обеспечивает планирование изменений в деятельности Университета для достижения целей в области качества, используя методы стратегического и оперативного, а также долгосрочного и краткосрочного планирования. Ответственным за стратегическое планирование является ректор Университета.

Результатами стратегического планирования на уровне Университета является План мероприятий («дорожная карта») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленных на повышение эффективности образования и науки»; План мероприятий (дорожная карта) Структурных изменений, направленных на повышение эффективности образования, науки и здравоохранения в ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России.

Результатами планирования изменений на уровне факультетов и кафедры являются концепции развития на пятилетний период, которые разрабатываются деканами факультетов и заведующими кафедр в период их избрания, обсуждаются на Совете факультета или заседании кафедры и утверждаются ученым Советом Университета.

Выполнение программ развития факультетов и кафедр подлежит периодическому (не реже одного раза в год) обсуждению на Совете факультета или заседаниях кафедр.

Ответственным за планирование изменений на уровне факультета и кафедры является декан факультета и заведующий кафедрой.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 33 из 104

Результатами краткосрочного планирования изменений являются ежегодные план-отчеты структурных подразделений Университета, разрабатываемые на основании стратегии развития СМК Университета. Ежегодные планы обсуждаются на Советах факультета (заседаниях кафедр, управлений, центров, отделов и других структурных подразделений) и утверждаются руководством подразделений.

Ответственность за краткосрочное планирование изменений возложена на руководителей структурных подразделений.

Для планирования новых видов деятельности или выполнения работ по конкретному проекту (договору) разрабатываются документы, которые можно отнести к планам качества, например:

- план мероприятий по направлениям деятельности;
- план внедрения рейтинговой системы;
- план перехода на компьютерное тестирование;
- планы открытия новых специальностей и специализаций.

План качества может содержать:

- цели в области качества, в форме, позволяющей их измерить;
- распределение ответственности и полномочий;
- требуемые ресурсы (персонал, оборудование и другие);
- сроки разработки;
- применяемые измерительные средства и контрольные точки;
- механизмы корректировки плана по мере необходимости;
- механизмы проверки достижения поставленных целей в области качества.

Разработка и внедрение планов по новым видам деятельности, как правило, осуществляется на основании приказа Университета, в котором указываются цели, ответственности, сроки, ресурсы, мероприятия по разработке плана мероприятий, положений, инструкций, методических указаний и других документов.

Ответственность за анализ влияния внесенных в систему изменений на ее целостность при их внедрении, возложена на УЛАМКО.

**Стратегическое планирование изменений представлено в следующей внутренней документации Университета:**

- План мероприятий («дорожная карта») «Изменения в отраслях социальной сферы, направленных на повышение эффективности образования и науки».
- План мероприятий (дорожная карта) Структурных изменений, направленных на повышение эффективности образования, науки и здравоохранения в ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России.
- Руководство по качеству.
- Политика в области качества.

**Оперативное планирование изменений представлено в следующей внутренней документации Университета:**

- План работы ученого совета Университета на текущий учебный год.
- План работы Совета по качеству Университета на текущий учебный год.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 34 из 104

- План работы Центрального методического совета на текущий учебный год.
- Планы работы Советов факультетов на текущий учебный год.
- План научно-исследовательской работы, повышения кадрового и научного потенциала Университета на текущий учебный год.
- План повышения квалификации профессорско-преподавательского состава на текущий учебный год.
- План развития информационно-вычислительных ресурсов Университета на текущий учебный год.
- План проведения внутреннего аудита СМК на текущий учебный год.
- План-отчёт работы структурного подразделения на текущий учебный год.
- Индивидуальные план-отчеты работы преподавателей на текущий учебный год.
- Программа обучения и проверки знаний по охране труда руководителей и сотрудников Университета на текущий учебный год.
- План-отчет работы Совета молодых ученых на текущий учебный год.
- Календарный план мероприятий Студенческого совета Университета на текущий учебный год.
- План-отчет работы факультетов на текущий учебный год.
- План-отчет работы кафедр на текущий учебный год.
- План-отчет работы научных клубов (кружков) на текущий учебный год.

## 8. ПОДДЕРЖКА

### 8.1 Ресурсы.

#### 9.1.1. Общие положения.

В Университете определены человеческие, информационные, материальные и финансовые средства обеспечения необходимые для поддержания в рабочем состоянии СМК, постоянного улучшения ее результативности, а также повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

В Университете менеджмент средств обеспечения осуществляется в рамках следующих обеспечивающих процессов, владельцем которых является ректор Университета:

- ОБ-01 «Управление персоналом» (п.7.1.2);
- ОБ-02 «Управление инфраструктурой и закупками (инфраструктурой)» (п. 7.1.3);
- ОБ-03 «Библиотечное и информационное обслуживание» (п.7.1.3).

#### 9.1.2. Человеческие ресурсы

В Университете деятельность по управлению **человеческими ресурсами** осуществляется в рамках обеспечивающего процесса: «**Управление персоналом**».

Кадровая политика Университета направлена на обеспечение учебно-научно-воспитательного процесса компетентным персоналом, осуществляющим свою деятельность на основе соответствующего образования, подготовки, мастерства и опыта.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 35 из 104

В Университете деятельность по управлению **человеческими ресурсами** осуществляется в рамках обеспечивающего процесса **ОБ-01 «Управление персоналом»** и регламентируется следующими документами СМК:

- ИК Управление персоналом.
- Правила внутреннего трудового распорядка.
- Положение о кадровом резерве.
- Положение об управлении кадров.
- Положение об оплате труда работников Университета.

кроме того:

- **Порядок подготовки кадровых приказов** регламентируется нормами Трудового кодекса Российской Федерации, Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по статистике от 5 января 2004 г. N 1 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты».
- **Составление графика отпусков** регламентируется нормами Трудового кодекса Российской Федерации, Постановлением Госкомстата Российской Федерации от 5 января 2004 г. N 1 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты».
- **Составление табеля учета рабочего времени** регламентируется нормами Трудового кодекса Российской Федерации, Постановлением Госкомстата Российской Федерации от 05 января 2004 г. N 1 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету труда и его оплаты».
- **Оформление и заполнение листков нетрудоспособности** осуществляется в соответствии с ФЗ от 29.12.2006 № 255-ФЗ (в ред. от 09.03.2016) «Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством»; приказом Минздрав соцразвития РФ от 29.06.2011 № 624н (в ред. от 02.07.2014) «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности.
- **Порядок ведения личных дел** определяется сложившейся практикой их ведения. Составление описи дел, оформление дел в архив регулируется Федеральным законом от 22.10.2004 г. № 125-ФЗ (в ред. от 02.03.2016) "Об архивном деле в Российской Федерации".
- **Оформление и учет трудовых книжек и вкладышей в них** осуществляется согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2003 г. № 225 (в ред. от 25.03.2013) «О трудовых книжках»; Постановления Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 10.10.2003 г. № 69 «Об утверждении инструкции по заполнению трудовых книжек».

### 9.1.3. Инфраструктура

В Университете деятельность по управлению инфраструктурой осуществляется в рамках процессов **ОБ-02 «Управление инфраструктурой и закупками»** и **ОБ-03 «Библиотечное и информационное обслуживание»**, владельцем которых является ректор Университета.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 36 из 104

Нефинансовые ресурсы

Управление нефинансовым обеспечением научно-образовательного процесса осуществляется в рамках процесса **ОБ-02 «Управление инфраструктурой и закупками»** и регламентируется следующими документами СМК:

- ДП Управление инфраструктурой.
- Положениями о структурных подразделениях.
- Положение об управлении делопроизводством.

Информационные системы библиотеки

Управление информационными ресурсами библиотеки осуществляется в рамках процесса **ОБ-03 «Библиотечное и информационное обслуживание»** и регламентируется следующими документами СМК:

- ДП управление информационными ресурсами библиотеки.
- Положение о научной библиотеке.
- Правила пользования научной библиотекой.
- Положение об отделе комплектования и научной обработки литературы.
- Положение об отделе хранения фондов.
- Положение об отделе обслуживания.
- Положение о научно-библиографическом отделе.
- Положение об отделе компьютеризации
- Положение о секторе культурно-просветительской работы.
- Положение о формировании фонда научной библиотеки.
- Инструкция научная обработка документов (библиографическое описание, систематизация).
- Инструкция Организация и работа с фондом.
- Инструкция Обслуживание пользователей на абонементных столах.
- Инструкция Обслуживание пользователей в читальном зале.
- Инструкция Справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей.
- Инструкция по работе с отказами
- Положение об оказании платных услуг и порядке возмещения материального ущерба библиотеке.
- Инструкция по учету выдачи копий документов.

Научная библиотека Университета является структурным подразделением, обеспечивающим документами и информацией основной, дополнительный образовательный процесс, процесс научных исследований и разработок и процесс предоставления образовательных услуг по подготовке кадров высшей квалификации, довузовской подготовки, а также центром распространения знаний, духовного и интеллектуального общения.

Управление информационными ресурсами научной библиотеки заключается в:

- формировании информационных ресурсов всеми видами документов фонда научной библиотеки, соответствующих информационным потребностям основных, обеспечивающих и управляющих процессов;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 37 из 104

- использовании информационных ресурсов научной библиотеки в основных, обеспечивающих и управляющих процессах Университета.

Целью процесса управления информационными ресурсами научной библиотеки является максимальное удовлетворение нужд и потребностей пользователей основных, управляющих и обеспечивающих процессов Университета в библиотечно-информационном обслуживании.

Результатами процесса является эффективное информационное обеспечение основных, обеспечивающих и управляющих процессов Университета на базе информационных ресурсов научной библиотеки в соответствии с информационными потребностями и лицензионными требованиями Министерства образования РФ.

Библиотечный фонд включает учебную и учебно-методическую литературу, научные и справочные издания, периодические и справочно-информационные издания. Фонд комплектуется в соответствии с профилем подготовки специалистов и проводимыми научными исследованиями. Библиотечные фонды структурированы по отраслям знаний, целевому и читательскому назначению.

Научная библиотека раскрывает содержание фондов через текущее библиографическое и справочно-информационное обслуживание, а также путем регулярно организуемых тематических выставок, просмотров и др. мероприятий.

Научная библиотека создает и поддерживает в актуальном состоянии справочно-библиографический аппарат (каталоги, картотеки), обеспечивает сохранность документов фонда библиотеки с помощью организационно-правовой и распорядительной документацией, регламентирующей работу пользователей с информационными ресурсами научной библиотеки.

Полное и оперативное библиотечно-информационное обслуживание пользователей научной библиотеки осуществляется в соответствии с их запросами, дифференцированно в зависимости от формы, направления и стадии обучения.

#### Информационные технологии и цифровая связь

Реализация информационных технологий осуществляется управлением информационных технологий в рамках процесса **ОБ-02 «Управление инфраструктурой и закупками»** и регламентируется следующими документами СМК:

- Положение об УИТ.
- Положение об управлении информационных технологий.
- ДП управление автоматизированными рабочими местами.
- Журнал заявок на обслуживание вычислительной техники.
- Инструкция пользователя автоматизированного рабочего места.
- Положение о закупках для нужд в ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России.

Управление ресурсами информационных технологий (ИТ) заключается в организации, совершенствовании функционирования, обеспечении эффективного применения ресурсов ИТ в управляющих, основных и обеспечивающих процессах Университета. Результатом процесса управление ресурсами ИТ является обеспечение функционирования АРМ и систем цифровой связи.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 38 из 104

#### 9.1.4. Среда для функционирования процессов

В Университете среда для функционирования процессов представлена в рамках обеспечивающего процесса **ОБ-02 «Управление инфраструктурой и закупками»** и регламентируется следующими документами СМК:

- ДП Управление инфраструктурой.
- ДП Управление закупками.

Среда для функционирования процессов в Университете представляет собой комплекс человеческих и производственных факторов, воздействующих на здоровье и качество деятельности обучающихся, профессорско-преподавательского состава и сотрудников Университета.

Управление средой для функционирования процессов в Университете призвано обеспечить:

- безопасное осуществление основных, управляющих и обеспечивающих процессов;
- безопасные условия труда;
- благоприятную (эргономичную) рабочую обстановку.

На обеспечение безопасных условий труда и благоприятной рабочей обстановки в Университете оказывают воздействие следующие условия:

- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка;
- соблюдение требований охраны труда (ОТ) и пожарной безопасности (ПБ);
- соблюдение инструкций по технике безопасности (ТБ);
- использование в работе коллективных и индивидуальных средств защиты, специальной одежды, обуви;
- санитарно-бытовые условия;
- методы работы.

Управление средой для функционирования процессов в Университете осуществляет инженер по охране труда и технике безопасности, помощник ректора по гражданской обороне и (ОТ и ТБ, ГО).

Процессы управления средой для функционирования процессов в Университете включают:

- стимулирование здоровых и безопасных условий труда;
- управление санитарно-бытовыми условиями;
- надзор и контроль за безопасностью труда, соблюдением законодательства по ОТ и ТБ, ГО в Университете;
- организацию и проведение административного и общественного контроля по ОТ и ТБ.

Результатами процессов управление средой для функционирования процессов в Университете являются:

- анализ и профилактика производственного травматизма;
- улучшение условий труда;
- обучение и проверка знаний работников по ОТ и ТБ;
- внедрение государственных стандартов системы безопасности труда (ССБТ).

К числу основных направлений деятельности инженера по ОТ и ТБ, помощника ректора по ГО относятся:

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-ПК-2020
		страница 39 из 104

- организация в Университете работы по предупреждению производственного травматизма, профессиональных и производственно-обусловленных заболеваний;
- организация в Университете работы по проведению аттестации рабочих мест на соответствие их требованиям условий ОТ и ТБ;
- организация пропаганды по ОТ и ТБ;
- организация проведения обучения, инструктажей, проверки знаний работников Университета о требованиях ОТ и ТБ;
- планирование мероприятий по ОТ и ТБ в Университете, составление статистической отчетности по установленным формам, ведение документации по ОТ и ТБ;
- оперативный контроль за состоянием ОТ и ТБ в Университете и его структурных подразделениях;
- контроль за соблюдением законов и нормативных правовых актов по ОТ и ТБ;
- участие в организации мероприятий, направленных на улучшение условий труда сотрудников Университета;
- расследование и учет несчастных случаев в Университете;
- проведение специальной оценки условий труда.

#### **9.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерений**

К средствам для мониторинга и измерения в Университете относятся фонды оценочных средств (ФОС) основных образовательных программ. Разработка, проверка, согласование и утверждение ФОС основных образовательных программ проводится в соответствии с Положением о фонде оценочных средств.

Ресурсы для создания ФОС на электронных и бумажных носителях обеспечивает кафедра, преподающая соответствующую дисциплину.

#### **9.1.6. Внутрифирменные знания**

Университет определил знания, необходимые для функционирования её процессов и для достижения соответствия продукции и услуг, которые основываются на:

внутренних источниках:

- (патенты, ноу-хау, (Положение о порядке введения режима коммерческой тайны в отношении Ноу-хау);
- УМОД (Положение об учебно-методическом обеспечении дисциплины);
- ОПОП (Положение об основной (профессиональной) образовательной программе; монографии, учебники, авторами которых являются сотрудники Университета).
- локальные акты Университета, необходимые для функционирования процессов и для достижения соответствия продукции и услуг (ПРИЛОЖЕНИЕ Б).

внешних источниках:

- ФГОС ВО, ГОСТы, стандарты, материалы международных, всероссийских и региональных конференций, методические рекомендации, письма и приказы Министерства здравоохранения Российской Федерации и Министерства образования Российской Федерации.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 40 из 104

Знания Университета поддерживаются на соответствующем уровне, являются доступными в необходимом объеме и хранятся в архиве Университета, научной библиотеке Университета, научном управлении, учебно-методическом управлении, деканатах и кафедрах.

### **8.2 Компетентность**

Непрерывное повышение компетентности кадрового состава и оценка его результативности регламентируется Положением о порядке повышения квалификации ППС и сотрудников.

### **8.3 Осведомленность**

Время проведения, порядок и механизм аттестации персонала Университета определяется приказами ректора Университета.

Повышение квалификации персонала Университета по медицинским специальностям осуществляется в рамках последиplomного образовательного процесса в соответствии с планами и программами, разрабатываемыми факультетом последиplomной подготовки специалистов и с Положением о повышении квалификации ППС и сотрудников.

Повышение квалификации персонала Университета по педагогическим специальностям в рамках выездных и/или базовых курсов повышения квалификации по программам ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России в соответствии с планами, разрабатываемыми управлением кадров Университета.

Повышение квалификации персонала Университета по прочим специальностям осуществляется в индивидуальном порядке.

### **8.4 Коммуникация**

**В целом** высшее руководство обеспечивает обмен информацией с верхних уровней управления Университета на нижние посредством:

- распорядительной документированной информации (приказов, решений коллегиальных органов, распоряжений);
- организационной документированной информации (положений о деятельности, инструкций и других внутренних нормативных локальных актов);
- заседаний Ученого Совета, Совета по качеству, ректората, Центрального методического совета;
- собраний трудового коллектива Университета;
- рабочих совещаний проректоров с руководителями структурных подразделений;
- локальной сети и официального сайта Университета.

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

**На уровне факультетов (кафедр)** обмен информацией с верхних уровней управления на нижние осуществляется через:

- распоряжения по факультету (кафедре);
- заседания Совета факультета (заседаний кафедры);
- служебных записок деканов;
- собраний трудового коллектива факультета;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 41 из 104

- методических семинаров уполномоченных по качеству с преподавателями кафедр;
- информационных досок.

Ответственность за данный вид обмена информацией возлагается на деканов факультетов (заведующих кафедрами).

Высшее руководство обеспечивает **обмен информацией по вопросам результативности СМК посредством:**

- заседаний Ученого Совета;
- заседаний Совета по качеству;
- заседаний ректората;
- консультаций уполномоченных по качеству структурных подразделений;
- наглядных информационных материалов;
- локальной сети и официального сайта Университета.

Ответственность за данный вид обмена информации возложена на ответственного за СМК Университета.

Высшее руководство обеспечивает **обмен информацией с нижних на верхние уровни управления посредством:**

- собраний трудовых коллективов Университета, факультетов, кафедр, управлений, центров, отделов, лабораторий;
- приёмам по личным и служебным вопросам;
- деловой переписки (служебные и аналитические записки, отчеты, заявления).

Ответственность за данный вид обмена информацией возлагается на ректора и проректоров, деканов факультетов, заведующих кафедрами и руководителей структурных подразделений.

**Обмен информацией в горизонтальном направлении** в Университете осуществляется через:

- расширенные заседания Ученого совета с обязательным присутствием заведующих кафедрами;
- заседания Советов факультетов;
- служебных записок руководителей структурных подразделений;
- локальной сети и официального сайта Университета.

Ответственность за данный механизм обмена информацией возлагается на начальника УЛАМКО и руководителей структурных подразделений.

**Внешний обмен информацией** осуществляется через:

- проведение Дня открытых дверей для абитуриентов;
- информирование слушателей УППС о проводимых циклах повышения квалификации и других услугах (сайт Университета);
- индивидуальное консультирование абитуриентов;
- размещение информации в газете «Медик Кузбасса» о мероприятиях Университета;
- размещение информации обо всех направлениях деятельности Университета на официальном сайте Университета;

- информирование обучающихся и персонала Университета с помощью информационных стендов;
- размещение наружной рекламы постоянного и временного характера;
- рассылку приглашений и информационных писем о мероприятиях Университета;
- телефонная связь, почтовая и электронная переписка с родителями, работодателями, органами законодательной и исполнительной власти;
- другие направления и формы информирования.

### 8.5 Документированная информация

Система менеджмента качества Университета включает:

- Документированную информацию, требуемую ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
- Документируемую информацию, определенную Университетом как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества.

#### 9.5.1 Общие положения

Иерархия документированной информации СМК Университета в соответствии с рисунком 1 представляет собой систему соподчиненных видов документов, описывающих основные требования (в том числе в области качества) к управляющим, основным и обеспечивающим процессам деятельности Университета.



Рисунок 1. Иерархия документированной информации СМК Университета

I уровень – ОД СМК, включающие Политику в области качества и Руководство по качеству, которые содержат общие намерения и требования в области качества к Университету и её деятельности в целом.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 43 из 104

II уровень – ОД СМК, включающие ИК и ДП СМК, описывающие основные требования (в том числе в области качества) к процессам Университета.

III уровень – ОД СМК, включающие внутреннюю документированную информацию Университета (положения, инструкции, стандарты предприятия и пр.), описывающие основные (в том числе в области качества) требования к деятельности структурных подразделений, должностных лиц, сотрудников Университета.

IV уровень – ИСД, включающая в т.ч. зарегистрированные данные по качеству (записи).  
Базовый уровень – внешняя нормативная и нормативно-правовая документированная информация, регулирующая деятельность Университета в целом и содержащая требования к документации Университета.

### **9.5.2. Создание документированной информации и ее актуализация**

В Университете создание и актуализация документированной информации происходит в соответствии с ДП Управление документацией

«Оболочкой» системы документированной информации СМК являются распорядительные документы, легитимизирующие ОД СМК I, II и III уровней и иницирующие ИСД СМК IV уровня.

В Университете разработано Руководство по качеству, включающего:

- введение;
- сведения об образовательном учреждении;
- область применения СМК (п.1.2);
- процессную модель СМК Университета - описание взаимодействия процессов СМК (ПРИЛОЖЕНИЕ А);
- ссылки на ИК, ДП, а также другие организационные документы и их перечень (ПРИЛОЖЕНИЕ Б): Таблица 1 – Документированная информация по управляющим процессам Университета (процессам менеджмента), Таблица 2 – Документированная информация по основным процессам Университета (бизнес-процессам) и Таблица 3 – Документированная информация по обеспечивающим процессам Университета);
- краткое описание процессов в соответствующих разделах и их схемы (ПРИЛОЖЕНИЕ Г);
- распределение ответственности и полномочий в области качества – матрица ответственности (ПРИЛОЖЕНИЕ В);
- ответственные и участники в формировании СМК, обеспечивающие её функционирование. (ПРИЛОЖЕНИЕ В);
- организационную структуру Университета (ПРИЛОЖЕНИЕ Е);
- декомпозиции результатов деятельности структурных подразделений и критерии их оценки.

Процедура разработки, внедрения и управления Руководством по качеству представлена в СТО Организационная документация. Политика в области качества. Руководство по качеству. Документированные процедуры. Структура и управление.

Требования к документированной информации СМК и ее управлению сформулированы в следующих пунктах настоящего РК:

- Политика в области качества – п.5.2;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-ПК-2020
		страница 44 из 104

- Цели в области качества – п.6.2.

Документированная информация СМК Университета представлена в информационно-справочной модели СМК. При разработке информационно-справочной модели СМК Университета использован процессный подход. Вся документированная информация СМК при создании модели приведена в соответствующую иерархию.

**I Документированная информация по управляющим процессам (процессам менеджмента);**

**II Документированная информация по основным процессам (бизнес-процессам);**

**III Документированная информация по обеспечивающим (вспомогательным) процессам.**

В каждом из обозначенных блоков документы сгруппированы согласно процессной модели СМК Университета:

**Документированная информация по управляющим процессам:**

- Планирование.
- Организация и распределение ответственности.
- Мониторинг, анализ, улучшение.

**Документированная информация по основным процессам:**

- Прием.
- Проектирование и разработка образовательных программ.
- Реализация образовательных программ.
- Воспитательная и внеучебная работа.
- Научные исследования и разработки.
- Взаимодействие с потребителями.

**Документированная информация по обеспечивающим процессам:**

- Управление персоналом.
- Управление инфраструктурой и закупками(инфраструктурой).
- Библиотечное и информационное обслуживание.
- Управление документированием.

Контрольные экземпляры документированной информации Университета хранятся в УЛАМКО в бумажном варианте.

Информационно-справочная модель СМК Университета реализована с использованием современных средств информатизации и размещена в локальной сети Университета для организации доступа к ней сотрудников и преподавателей.

### **9.5.3. Управление документированной информацией**

Деятельность по управлению документированной информацией Университета осуществляется в рамках обеспечивающего процесса «Управление документированием» и его подпроцесса «Управление документацией» (далее процесс).

Назначение процесса «Управление документацией» заключается в документационном обеспечении основных, управляющих и обеспечивающих процессов Университета.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 45 из 104

Целью процесса является регламентация и стандартизация технологий работы с документированной информацией. Результатами процесса является полное и точное документирование деятельности Университета, а также обеспечение оптимального документооборота.

Управление документированной информации в практическом срезе - это создание регламента, установление правил и обеспечение контроля их исполнения при разработке, согласовании, утверждении, введении в действие, распределении, использовании, внесении изменений и хранении документа. Основные этапы управления ОД СМК и участники этого процесса отражены на рисунке 1 (ПРИЛОЖЕНИЕ Г).

**Цель управления** ОД СМК – обеспечение применения на каждом рабочем месте ОД СМК, соответствующих установленным требованиям и легкоидентифицируемых.

Для описания порядка выполнения процесса управления документированной информацией в Университете используются четыре подхода:

- по видам процессов (основные, управляющие, обеспечивающие процессы) (ПРИЛОЖЕНИЕ Г);
- по видам документопотоков (входящие, исходящие, внутренние документы). Общая технология документооборота Университета представлена на рисунке 3 (ПРИЛОЖЕНИЕ Г). Пояснения к рисунку 3 (ПРИЛОЖЕНИЕ Г) «Общая технология документооборота Университета» (ПРИЛОЖЕНИЕ Г);
- по видам документов (организационные, распорядительные, информационно- справочные документы);
- по принадлежности документов к СМК Университета – иерархия документации СМК Университета – представлена на рисунке 1.

**Управление документированной информацией по видам процессов** в соответствии с (ПРИЛОЖЕНИЕ Г) включает три группы процессов:

- **управление документированной информацией основных процессов (бизнес- процессов)** Университета в соответствии с рисунком 4 (ПРИЛОЖЕНИЕ Г), включающее управление документацией основного образовательного процесса, в том числе воспитательной работы, дополнительного образовательного процесса, научных исследований и разработок, довузовской подготовки, приема, проектирования и разработки, учебно-организационной деятельности, методической деятельности, итоговой государственной аттестации и описанное в соответствующих разделах РК, ДП, СТО и других документах;
- **управление документированной информацией управляющих процессов**, состоящее из управления документацией по стратегическому планированию, планированию системы качества, организации системы качества, мониторингу, анализу и улучшению системы качества и описанное соответствующими разделами РК, ДП, СТО и другими документами;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 46 из 104

- **управление документированной информацией обеспечивающих процессов**, охватывающее управление документацией менеджмента персонала, социальной поддержки студентов, финансового обеспечения научно-образовательного процесса, управления производственной средой, управления инфраструктурой, документационного обеспечения управления и описанное соответствующими разделами РК, ДП, СТО и другими документами.

**Управление документированной информацией по видам документопотоков**, образующихся в деятельности Университета, состоит из подпроцессов управления входящей, (рисунок 5, ПРИЛОЖЕНИЕ Г), исходящей, (рисунок 6, ПРИЛОЖЕНИЕ Г) и внутренней документацией (рисунок 7, ПРИЛОЖЕНИЕ Г). Общая технология документооборота Университета представлена на рисунке 3 (ПРИЛОЖЕНИЕ Г).

**Управление документированной информацией по видам документов**, образующихся в деятельности Университета, состоит из управления ОД, управления РД, управления ИСД.

**Управление ОД**, которые представляют собой комплекс документов, содержащих правила и нормы, определяющие статус Университета, его компетенцию, структуру, штатную численность и должностной состав, функциональное содержание деятельности в целом, подразделений и работников, их права, обязанности, ответственность и другие аспекты. ОД содержат положения, основанные на нормах административного права и обязательные для исполнения.

**Управление РД**, основным назначением которых является регулирование и координация всех видов деятельности Университета. РД содержат управленческие решения, обязательные для выполнения.

Требования к структуре, форме, содержанию и управлению РД изложены в СТО Распорядительная документация. Структура и управление.

**Управление ИСД**, основным предназначением которых является сообщение сведений, необходимых для принятия определенных решений. ИСД играют служебную роль по отношению к ОД и РД.

Требования к структуре, форме, содержанию и управлению ИСД изложены в ДП Управление записями и СТО Информационно-справочная документация. Структура и управление.

Процесс управления документированной информацией Университета изложен в ДП Управление документацией, а также в следующей внутренней организационной и информационно-справочной документации (ПРИЛОЖЕНИЕ Б):

- СТО Правила оформления реквизитов документов.
- СТО Организационная документация. Политика в области качества. Руководство по качеству. Документированные процедуры. Структура и управление.
- СТО Организационная документация. Положение о деятельности. Структура и управление.
- СТО Организационная документация. Положение о структурном подразделении. Структура и управление.
- СТО Организационная документация. Положение о коллегиальном органе. Структура и управление.
- СТО Организационная документация. Стандарт организации. Структура и управление.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 47 из 104

- СТО Организационная документация. Инструкция о деятельности. Структура и управление.
- СТО Организационная документация. Положение о должностном лице. Структура и управление.
- СТО Распорядительная документация. Структура и управление.
- Инструкции по делопроизводству в ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России.
- Положение об управлении делопроизводством.
- Журнале регистрации и ознакомления с распорядительными, организационными и информационно-справочными документами СМК.

## 9. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

В Университете **процессы жизненного цикла** продукции осуществляются в рамках:

- основных процессов (бизнес - процессов): **«Прием», «Проектирование и разработка образовательных программ», «Реализация образовательных программ», «Воспитательная и внеучебная работа», «Научные исследования и разработки»;**
- управляющих процессов **«Мониторинг, анализ и улучшение»;**
- обеспечивающего процесса **«Управление инфраструктурой и закупками».**

### 9.1 Планирование деятельности и управление ею

В Университете **планирование деятельности и управление ею** осуществляется в рамках **основных процессов (бизнес-процессов).**

Основной продукцией Университета является:

- система знаний, умений и компетентностей обучающихся и выпускников, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг ВО;
- система знаний, умений и компетентностей слушателей, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг ДПО;
- научно-технической продукция, сформировавшаяся в результате проведения НИиР;
- система знаний, умений и компетентностей претендентов на ученую степень и специалистов высшей квалификации, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг ППО.

Планирование процессов жизненного цикла продукции согласовано с требованиями к другим процессам СМК.

При предоставлении образовательных услуг ВО, ДПО, ППО, формировании научных результатов, в Университете используются следующие бизнес-процессы:

- прием (процесс приема не участвует в НИиР);
- проектирование и разработка образовательных программ (процесс проектирования и разработки образовательных программ непосредственно не участвует в НИиР);
- реализация образовательных программ, включая подпроцессы: "Учебно- организационная деятельность", "Методическая деятельность", "Основной образовательный процесс", "Последипломный образовательный процесс" и "Итоговая аттестация" (процесс реализации образовательных программ не участвует в НИиР);
- воспитательная и внеучебная работа (процесс воспитательной и внеучебной работы непосредственно не участвует в НИиР, ППО, ДПО);
- научные исследования и разработки (процесс НИиР непосредственно не участвует в процессах проектирования, разработки и реализации образовательных программ, ДПО).

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 48 из 104

Бизнес-процессы Университета описаны в соответствующих ДП согласно следующей спецификации процессов:

- назначение процесса - сущность, основное содержание процесса;
- цель процесса - необходимый или желательный результат процесса;
- владелец процесса - лицо, ответственное за текущее планирование, организацию, ведение, результативность и эффективность процесса;
- участники процесса - лица, принимающие участие в выполнении процесса и взаимодействующие с процессом - лица, взаимодействующие при выполнении процесса (внутренние поставщики и внутренние потребители);
- документированная информация или события, инициирующие процесс – документированная информация, поступление которой или события, происхождение которых, служат началом процесса;
- документированная информация, порождаемая процессом - документы, оформленные в результате выполнения этапов процесса;
- управление процессом - информационные потоки, поступающие в процесс извне, регулирующие его и не подлежащие преобразованию;
- нормативное обеспечение – документированная информация, содержащая нормы, регламентирующие деятельности, в рамках которой осуществляется процесс;
- входы процесса - материальные и информационные потоки, поступающие в процесс извне и подлежащие преобразованию;
- выходы процесса - результаты преобразования входа;
- процессы поставщиков - источники входов рассматриваемого процесса (внутренние и внешние);
- процессы потребителей - процессы внутреннего или внешнего происхождения, являющиеся пользователями результатов рассматриваемого процесса;
- механизм обратной связи - методы выявления степени удовлетворенности потребителей и/или контроля выполнения процесса;
- измеряемые параметры процесса - характеристики процесса, подлежащие измерению и контролю;
- показатели результативности процесса - показатели, отражающие степень соответствия фактических результатов процесса запланированным;
- ресурсы процесса - информационные, материальные, финансовые и человеческие ресурсы, посредством которых осуществляется преобразование входов процесса в его выходы;
- показатели эффективности процесса - показатели, отражающие связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами;
- порядок выполнения процесса - последовательность действий в процессе.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 49 из 104

Обозначенные элементы использованы как для характеристики процессов и/или подпроцессов, а также микропроцессов.

Планирование основных (бизнес) - процессов осуществляется в соответствии со сложившейся иерархией планов, обеспечивающей включенность в комплексный план учебно-научно-воспитательного процесса Университета планов (программ) развития его основных направлений деятельности (ВО, ДПО, НИиР, ППО, довузовская подготовка), план-отчётов работы коллегиальных органов, должностных лиц и отдельных структурных подразделений, участвующих в основных, управляющих и обеспечивающих процессах Университета.

## **9.2 Требования к продукции и услугам**

Основной задачей Университета является наиболее полное удовлетворение существующих и ожидаемых запросов потребителей, так как процессы, связанные с потребителями, являются ключевыми процессами и оказывают решающее воздействие на достижение его главных целей. Университет всецело зависит от своих потребителей и в силу этого формирует механизмы определения их потребностей.

Университет выделяет следующие категории прямых и косвенных потребителей своей продукции, а также заинтересованные стороны:

- обучающиеся (студенты, слушатели ЦДОиПО), слушатели УППС, аспиранты, соискатели ученой степени;
- абитуриенты и их родители;
- студенты и их родители;
- работодатели (предприятия и организации, государственные учреждения, посредники на рынке труда, посредники на рынке НИиР);
- персонал Университета (административно-управленческий персонал, профессорско-преподавательский состав и вспомогательный персонал Университета);
- органы законодательной и исполнительной власти;
- государство и общество в целом.

### **10.2.1. Коммуникация с потребителями**

Университет определил и реализует систему мероприятий по обеспечению постоянных связей с потребителями и заинтересованными сторонами.

Обеспечение связи ведется по двум направлениям:

- информирование о деятельности Университета и его услугах (деятельность осуществляется в рамках процессов: «Мониторинг, анализ и улучшение», «Взаимодействие с потребителями», «Приём», «Научные исследования и разработки», «Реализация образовательных программ»);
- обеспечение обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами (деятельность осуществляется в рамках процессов: «Мониторинг, анализ и улучшение»; «Взаимодействие с потребителями», «Научные исследования и разработки», «Реализация образовательных программ»).

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 50 из 104

Основное информирование о деятельности Университета и его услугах направлено на категории потребителей, как абитуриенты и ведётся в рамках профориентационной работы. Профориентационная работа осуществляется практически всеми структурными подразделениями Университета, входящими в область СМК и координируется приёмной комиссией, ЦДОиПО.

В рамках профориентации используются следующие направления и формы информирования:

- проведение Дня открытых дверей для абитуриентов;
- информирование слушателей УППС о проводимых циклах повышения квалификации и других услугах (сайт Университета);
- индивидуальное консультирование абитуриентов.

Кроме информирования в рамках профориентационной работы Университет проводит информирование всех потребителей и заинтересованных сторон по следующим направлениям и формам:

- размещение информации в газете «Медик Кузбасса» о мероприятиях Университета (ярмарка вакансий, научные конференции, юбилеи кафедр, студенческие концерты и пр.);
- размещение информации обо всех направлениях деятельности Университета, в т.ч. осуществляемых НИиР, на официальном сайте Университета;
- информирование обучающихся и персонала Университета с помощью информационных стендов;
- размещение наружной рекламы постоянного (вывеска) и временного характера (баннеры и штендеры с информацией о ярмарке вакансий, о работе приемной комиссии и пр.);
- рассылка приглашений и информационных писем о мероприятиях Университета;
- телефонная связь, почтовая и электронная переписка с родителями, работодателями, органами законодательной и исполнительной власти;
- другие направления и формы информирования.

Обратная связь с потребителями и заинтересованными сторонами в Университете осуществляется путем проведения маркетинговых исследований потребителей в форме анкетного опроса и сбора свидетельств «прямого голоса потребителя»:

- отзывы работодателей;
- отзывы на научные результаты диссертационных исследований;
- публикации в СМИ;
- письма абитуриентов и родителей;
- обращения в приемную комиссию, в приемные факультетов и ректора;
- благодарности и рекламации органов законодательной и исполнительной власти;
- обращения на официальный сайт Университета;
- пожелания и рекламации обучающихся и персонала в форме обращений на сайт Университета.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 51 из 104

### **10.2.2 Установление (определение) требований, относящихся к продукции и услугам**

На администрацию Университета возложена функция определения и анализа обязательных требований к образовательным услугам со стороны органов законодательной и исполнительной власти, государства и общества, изложенных в ФГОС ВО, лицензионных и аккредитационных показателях и др. документах.

Результатом процесса является информация о требованиях потребителей к образовательным услугам и НИиР, документированная в следующих записях:

- анкеты обучающихся и работодателей;
- отчеты о результатах маркетинговых исследований;
- договоры, заключаемые с обучающимися;
- договоры, заключаемые с заказчиками НИиР;
- заявки работодателей;
- договоры с учреждениями и организациями;
- отчет о самообследовании Университета на предмет соответствия лицензионным и аккредитационным показателям.

Данная информация в обязательном порядке используется в стратегическом и оперативном планировании деятельности Университета, а также при совершенствовании рабочих учебных планов, образовательных программ, программ проведения НИиР, планов кафедр по НИиР и т.д.

### **10.2.3. Анализ требований, относящихся к продукции и услугам**

Основная ответственность за определение и анализ требований потребителей в Университете возложена на УЛАМКО, ЦСТВ, УМУ, ЦДОиПО, УППС, научное управление, учебное управление, факультеты, кафедры.

Для определения и анализа требований потребителей и заинтересованных сторон данные структурные подразделения реализуют следующие мероприятия:

- анализ вторичной информации, позволяющей получить представления о требованиях потребителей (заявки работодателей, заключенные договоры с учреждениями здравоохранения, ДОЗН, (заказчиками), сведения службы занятости, статистические данные, данные о конкурсе на специальности, результаты исследований, проводимых другими вузами и пр.);
- маркетинговые исследования студентов, слушателей ЦДОиПО и УППС, выпускников, аспирантов, соискателей, работодателей в форме анкетного опроса;
- личные интервью обучающихся, родителей, студентов, выпускников, слушателей ЦДОиПО и УППС, работодателей;
- оценка конкурентной позиции Университета на региональном рынке образовательных услуг.

На администрацию Университета возложена функция определения и анализа обязательных требований к образовательным услугам со стороны органов законодательной и исполнительной власти, государства и общества, изложенных в ФГОС ВО, лицензионных и аккредитационных показателях и др. документах.

Результатом процесса является информация о требованиях потребителей к образовательным услугам и НИиР, документированная в следующих записях:

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 52 из 104

- анкеты обучающихся и работодателей;
- отчеты о результатах маркетинговых исследований;
- договоры, заключаемые с обучающимися;
- договоры, заключаемые с заказчиками НИиР;
- заявки работодателей;
- договоры с учреждениями и организациями;
- отчет о самообследовании Университета на предмет соответствия лицензионным и аккредитационным показателям.

Данная информация в обязательном порядке используется в стратегическом и оперативном планировании деятельности Университета, а также при совершенствовании рабочих учебных планов, образовательных программ, программ проведения НИиР, планов кафедр по НИиР и т.д.

#### **10.2.4. Изменения требований к продукции и услугам**

На администрацию Университета возложена функция изменения требований к продукции и услугам со стороны органов законодательной и исполнительной власти, государства и общества, изложенных в ФГОС ВО, лицензионных и аккредитационных показателях и др. документах.

Результатом процесса является информация об изменении требований к продукции и услугам, документированных в следующих записях:

- анкеты обучающихся и работодателей;
- отчеты о результатах маркетинговых исследований;
- договоры, заключаемые с обучающимися;
- договоры, заключаемые с заказчиками НИиР;
- заявки работодателей;
- договоры с учреждениями и организациями;
- отчет о самообследовании Университета на предмет соответствия лицензионным и аккредитационным показателям.

Данная информация в обязательном порядке используется в стратегическом и оперативном планировании деятельности Университета, а также при совершенствовании рабочих учебных планов, образовательных программ, программ проведения НИиР, планов кафедр по НИиР и т.д.

### **9.3 Проектирование и разработка продукции и услуг**

#### **10.3.1. Общие положения**

В Университете деятельность по проектированию и разработке, продукции и услуг осуществляется в рамках бизнес-процесса «Проектирование и разработка образовательных программ».

Применительно к Университету требования к проектированию и разработке регламентируют деятельность, связанную с формированием, изменением и совершенствованием основной и дополнительной образовательных программ, а также научных исследований и разработок, проводимых на базе Университета.

Процесс проектирования и разработки инициируется необходимостью открытия новой специальности, изменением требований ФГОС ВО, внесением предложений по улучшению и дополнению образовательных программ и услуг.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 53 из 104

Назначение процесса проектирования и разработки – координация деятельности структурных подразделений и должностных лиц Университета при создании и улучшении образовательной услуги.

При этом ставятся следующие цели:

- оптимизация материальных затрат и минимизация временных затрат Университета при создании образовательной услуги;
- повышение уровня востребованности предлагаемых Университетом образовательных услуг.

Результатом данного процесса являются новые образовательные услуги Университета и документы соответствующих органов управления образованием, подтверждающих право Университета оказывать соответствующие образовательные услуги.

Основное руководство процессом осуществляет проректор по учебной работе, участники – ректор Университета, УЛАМКО, кафедры, учебно-методическое управление, Ученый совет Университета, научная библиотека.

Для успешной реализации целей процесса затрачиваются информационные, материальные, финансовые и человеческие ресурсы. Эффективность их использования отражается в значениях основных показателей: затрат ресурсов, доходах Университета от реализации образовательных программ.

Процессная модель управления проектированием и разработкой представлена на рисунке 9 (ПРИЛОЖЕНИЕ Г).

В Университете процесс проектирования и разработки осуществляется в соответствии с ДП «Проектирование и разработка образовательных программ».

### **10.3.2. Планирование деятельности по проектированию и разработке**

Процесс проектирования и разработки включает следующие подпроцессы:

- принятие решения об открытии ООП;
- разработка учебного плана, рабочих программ;
- формирование сведений об обеспечении ООП;
- создание пакета документов по ООП;
- лицензирование ООП
- корректировка и улучшение ООП.

### **10.3.3. Исходные данные («входы») для проектирования и разработки**

- информация о прогнозах развития профессионального образования в Российской Федерации и в Кемеровской области, о рынке образовательных услуг Кемеровской области, о демографической ситуации в Кемеровской области;
- заказы потребителей на подготовку, переподготовку, повышение квалификации специалистов, на обучение по ОП высшего и последиplomного образования;
- научные результаты исследований рынка труда, занятости населения, демографических исследований

### **10.3.4. Средства и методы управления проектированием и разработкой**

**Процессы поставщиков** – процессы структурных подразделений Университета (кафедр, УППС, факультетов, аспирантуры).

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 54 из 104

**Процессы потребителей** – подпроцессы «Разработка учебного плана, рабочих программ», «Формирование сведений об обеспечении ОП», «Получение поддержки внешней среды».

#### **10.3.5. Итоговые результаты («выходы») проектирования и разработки**

Новая, откорректированная или улучшенная ОП.

#### **10.3.6. Изменения в проектировании и разработке**

**Документы или события, инициирующие изменения проектирования и разработки ОП** - изменения нормативных требований к ОП, заказы потребителей, прогнозы потребностей в ОП, научные результаты, которые влекут за собой создание ОП с изменениями и дополнениями.

#### **9.4 Управление внешне поставляемыми процессами, продукцией и услугами**

В своей работе контрактная служба руководствуется действующим законодательством РФ в сфере размещения заказов, нормативно-правовыми документами Российской Федерации, Уставом Университета, приказами и распоряжениями ректора, распоряжениями проректора по административно-хозяйственной работе, а также ДП Управление закупками и Положением о контрактной службе.

Целями контрактной службы является:

- Проведение единой политики планирования и организации закупок товаров, выполнение работ, оказания услуг для нужд Университета в целях эффективного использования средств федерального бюджетного и внебюджетных средств.
- Развитие добросовестной конкуренции, обеспечение гласности и прозрачности размещения заказов.
- Повышение профессионализма сотрудников службы.
- Ответственность за результативность и эффективность осуществления закупок.

#### **Информация по закупкам**

Основными факторами правильного соблюдения требований Федерального Закона в сфере проведения закупок является:

- сбор заявок от структурных подразделений для систематизации по идентифицированным кодам закупок;
- определение способа проведения закупок;
- расчет и обоснование начальной (максимальной цены контракта);
- формирование плана закупок, плана-графика закупок и их ведение;
- участие в формировании технико-экономического задания для проведения закупки;
- подготовка документации о закупке;
- размещение в единой информационной системе в сети Интернет;
- оформление договора по результатам размещения заказа;
- ведение электронного документооборота, в том числе с использованием ЭЦП;
- взаимодействие со структурными подразделениями по вопросам в сфере размещения заказов;
- мониторинг эффективности закупок.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-ПК-2020
		страница 55 из 104

### **Верификация (проверка) закупленной продукции**

Оценка приобретенной (закупленной) продукции выполненных работ, оказанных услуг или услуг осуществляется в соответствии с типами закупки, для определения её соответствия указанным требованиям к приобретению.

Ответственность за верификацию продукции, а также за ведение записей несут ответственные лица за проверку соответствия продукции контрактным (договорным) требованиям (лица, являющиеся инициатором закупки).

Вся закупаемая продукция проходит входной контроль, при котором осуществляется проверка ее на целостность, комплектность и внешний вид.

### **9.5 Производство продукции и предоставление услуг**

В Университете деятельность по **производству продукции и предоставлению услуг** осуществляется в рамках следующих основных процессов: **«Реализация образовательных программ» (Учебно-организационная деятельность, методическая деятельность, основной образовательный процесс, постдипломный образовательный процесс, итоговая аттестация), «Воспитательная и внеучебная работа», «Научные исследования и разработки», «Взаимодействие с потребителями», «Проектирование и разработка образовательных программ».**

#### **10.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг**

##### **10.5.1.1. Управление учебно-организационной деятельностью**

Целью управления учебно-организационной деятельностью (далее - УОД) в Университете является планирование, своевременная подготовка и разработка учебно-организационной документации, необходимой для реализации основных процессов Университета.

Ответственный - проректор по учебной работе.

В процессе УОД участвуют проректор по научной, лечебной работе и развитию регионального здравоохранения, деканы, начальник УМУ, начальник ПФУ, заведующий кафедрой, заведующий научной библиотекой, председатель факультетской методической комиссии, ППС, проректор по административно-хозяйственной работе.

Процесс управления учебно-организационной деятельностью включает три подпроцесса:

- Планирование и разработка учебно-организационной документации и организация образовательного процесса обучающихся по программам бакалавриата. специалитета и подготовки кадров высшей квалификации (ординатуры), включающая микропроцессы планирования и разработки учебно-организационной документации и организации ООП, в т.ч. процесс прохождения практики, итогового междисциплинарного/государственного экзамена, защиты выпускной квалификационной работы (ответственный – проректор по учебной работе);
- Планирование и разработка учебно-организационной документации и организация образовательного процесса обучающихся по программам дополнительного профессионального образования, состоящая из микропроцессов планирования и разработки учебно-организационной документации и организации ДОП (ответственный – проректор по учебной работе, непосредственный участник – начальник УППС);

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 56 из 104

- Планирование и разработка учебно-организационной документации и организация образовательного процесса обучающихся по программам подготовки кадров высшей квалификации (аспирантура) (ответственный – проректор по научной, лечебной работе и развитию регионального здравоохранения, непосредственный участник - начальник научного управления).
- Планирование и разработка учебно-организационной документации и организация ООП осуществляется с целью обеспечения необходимой учебно-организационной документацией и качественной реализации ООП.
- Планирование и разработка учебно-организационной документации и организация образовательного процесса обучающихся по программам дополнительного профессионального образования, направлено на обеспечение необходимой учебно-организационной документацией и качественной реализации ДОП.
- Планирование и разработка учебно-организационной документации и организация образовательного процесса обучающихся по программам подготовки кадров высшей квалификации (аспирантура) предназначено для обеспечения необходимой учебно-организационной документацией и качественной реализации подготовки кадров высшей квалификации.

Результатом процесса управления учебно-организационной деятельностью с позиции разработки учебно-организационной документации, является организационная и информационно-справочная документация, необходимая для реализации основных процессов Университета такая, как:

- расписание занятий;
- расписание зачетов и экзаменов;
- расписание работы государственных экзаменационных комиссий;
- календарно-тематический план;
- график учебного процесса;
- план учебной нагрузки;
- журнал учета учебной нагрузки преподавателя;
- индивидуальный план-отчет работы преподавателя;
- план-отчет работы кафедры;
- план-отчет работы факультета;
- личная карточка студента;
- журнал успеваемости и посещаемости практических занятий студентов;
- студенческий билет;
- зачетная книжка;
- направление на практику;
- дневник по практике;
- ведомость по защите отчетов по практике;
- зачетно-экзаменационная ведомость;
- личный листок по учету кадров и др.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 57 из 104

Результаты управления учебно-организационной деятельностью с позиции инициирования и координации учебного процесса ВО, ДО отражены в распорядительной документации:

- решения Совета факультета;
- решения Ученого совета;
- приказ об организации обучения по образовательным программам;
- приказ о проведении мероприятий;
- приказы о переводе;
- приказы об окончании Университета;
- др. приказы и распоряжения, касающиеся организации и координации учебно-организационной деятельности.

Процессная модель управления учебно-организационной деятельностью представлена на рисунке 11 (ПРИЛОЖЕНИЕ Г).

В Университете процесс управления учебно-организационной деятельностью осуществляется в соответствии с ИК процесса «Реализация образовательных программ», а также следующей внутренней организационной документированной информацией:

- Положение о кафедре;
- Положение об учебном управлении;
- Положение об учебно-методическом управлении;
- Положение о деканате факультета;
- Положение о совете факультета;
- Положение об организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета;
- Положение о системе контроля качества обучения;
- Положение о практиках;
- Положение о самостоятельной работе обучающихся;
- Положение о порядке зачета организацией, осуществляющих образовательную деятельность по программам бакалавриата, специалитета, результатов освоения обучающимися учебных предметов, курсов, дисциплин(модулей), практики, дополнительных образовательных программ в других организациях, осуществляющих образовательную деятельность и порядке перевода обучающихся в другой вуз;
- Положение об оказании платных образовательных услуг;
- Положение о декане факультета;
- Положение о заместителе декана по учебной работе;
- Положение об управлении последипломной подготовки специалистов (УППС);
- Положение о первичной двухгодичной послевузовской подготовке (ординатура);
- Положение о научном управлении;
- Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре.

#### **10.5.1.2. Управление методической деятельностью**

Управление методической деятельностью направлено на формирование учебно-методического обеспечения, соответствующего потребностям основных процессов Университета.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 58 из 104

Цель данного процесса – обеспечение учебной, учебно-методической и научной литературой основных процессов Университета с максимальным удовлетворением нужд и потребностей пользователей.

Ответственный за процесс - проректор по учебной работе.

Участниками процесса управления методической деятельностью являются: проректор по научной, лечебной работе и развитию регионального здравоохранения, начальник УМУ, начальник УППС, председатель и члены факультетских методических комиссий, заведующий научной библиотекой, заведующий кафедрой, заведующий аспирантурой, ППС, проректор по административно-хозяйственной работе.

Процесс управления методической деятельностью включает:

- анализ и планирование разработки учебно-методического обеспечения. Началом процесса служит поступление следующих документов: индивидуальных план-отчетов работы преподавателей.

Выход процесса – план разработки учебных изданий и представление их к рассмотрению на ЦМС, ФМК, ЦМК.

Результатом процесса управления методической деятельностью является эффективное учебно-методическое обеспечение основных процессов Университета.

Продукцией процесса управления методической деятельностью является учебно-методическая продукция, отождествляемая со вспомогательной продукцией, обеспечивающей требуемый уровень качества основных и дополнительных образовательных услуг, научных результатов, а также образовательных услуг по подготовке кадров высшей квалификации.

Качество осуществления методической деятельности во многом определяется повышением методической компетентности ППС и сотрудников Университета.

В Университета процесс методической деятельности осуществляется в соответствии с ИК процесса «Реализация образовательных программ», а также следующей внутренней организационной документацией:

- Положение о Центральном методическом совете (ЦМС).
- Положение о Факультетских методических комиссиях (ФМК).
- Положение о цикловых методических комиссиях (ЦМК).
- Положение о внутривузовском грифования учебных изданий.

### **10.5.1.3. Управление основным образовательным процессом**

Основной образовательный процесс представляет собой основу реализации ВО и включает в себя два вида деятельности:

- преподавание – передача системы знаний и умений;
- учение – усвоение опыта через его восприятие, осмысление, преобразование и использование, а также формирование компетенций.

Результат ООП – образовательная услуга, соответствующая обязательным и др. требованиям.

Продукция ООП – система знаний, умений и компетенций, соответствующая требованиям ФГОС ВО.

ООП осуществляется совместно с факультетами, выпускающими и не выпускающими кафедрами Университета.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 59 из 104

При этом на факультете лежит ответственность за постоянное совершенствование ООП, организацию текущего контроля успеваемости по дисциплинам ООП и посещаемости обучающихся; контроль работы, связанной с документированием ООП на факультете.

Основным структурным подразделением Университета, осуществляющим ООП и обеспечивающим его качество, является кафедра.

Выпускающие кафедры реализуют ООП посредством передачи обучающимся системы специальных знаний, эффективное усвоение которых формирует у обучающихся необходимые компетенции, профессиональные умения, применимые в практической деятельности.

Деятельность невыпускающих кафедр направлена на передачу обучающимся информации по смежным дисциплинам, необходимую для формирования умений системного мышления, для создания базы дополнительного обучения, формирования широкого кругозора.

Осуществление ООП факультетами, выпускающими и невыпускающими кафедрами в комплексе, позволяет добиться последовательности, единства и логической преемственности элементов образовательной программы с учетом связей с другими дисциплинами учебного плана по специальности, что приводит к формированию обучающихся как всесторонне развитых личностей с четкой системой знаний и умений, проявляемых и развиваемых им в последующей трудовой деятельности.

ООП реализуется в соответствии с:

- учебным планом специальности, основанном на требованиях ФГОС ВО, оптимизированного посредством систематизации междисциплинарных связей и адаптации к специфике Университета и региональным условиям (для выпускающих кафедр).

Ответственный – проректор по учебной работе.

- программами учебных дисциплин, соответствующими требованиям ФГОС ВО специальности и дополнительным требованиям.

Ответственный – проректор по учебной работе, непосредственные участники – зав. кафедрами.

- нормативно-методическими материалами, устанавливающими содержание и порядок проведения итоговых аттестаций и требования к контрольно-измерительным средствам образовательного процесса (п.7.6).

Ответственный – заведующий кафедрой.

ООП реализуется на основе внедрения и применения инновационных образовательных технологий, наиболее эффективных методик обучения с использованием технических средств и электронно-вычислительной техники, способствующих лучшему усвоению студентами необходимых теоретических и практических знаний по специальности, а также формированию навыков аналитической работы (ответственные - заведующие кафедрами).

В Университете основной образовательный процесс осуществляется в соответствии с ИК процесса «Реализация образовательных программ», а также следующей внутренней организационной документацией:

- Положение об организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета;
- Положение о совете факультета;
- Положение о декане факультета;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 60 из 104

- Положение о заместителе декана по учебной работе;
- Положение о системе контроля качества обучения;
- Положение о порядке отчисления и восстановления обучающихся
- Положение о практиках;
- Положение о самостоятельной работе обучающихся;
- Положение о порядке зачета организацией, осуществляющих образовательную деятельность по программам бакалавриата, специалитета, результатов освоения обучающимися учебных предметов, курсов, дисциплин(модулей), практики, дополнительных образовательных программ в других организациях, осуществляющих образовательную деятельность и порядке перевода обучающихся в другой вуз;
- Положение о деканате факультета;
- Положение о кафедре;
- Положение об учебно-методическом управлении;
- Положение о студенческом научном обществе;
- Положение о научной работе на кафедре.

#### **10.5.1.4. Управление воспитательной и внеучебной работой**

В условиях социально-экономических преобразований, реформирования и модернизации образовательной системы особое значение для Университета приобретает повышение качества подготовки специалистов, их максимального соответствия требованиям современного рынка труда.

Воспитание обучающихся в период обучения в Университете – важнейший этап воспитательного процесса, он строится на основе органического взаимодействия учебного и воспитательного процессов, вместе с тем воспитательная работа осуществляется как в процессе обучения, так и во внеучебное время, являясь механизмом развития социальной активности личности.

**Цель** воспитательной и внеучебной работы в Университете состоит в создании условий для развития духовности обучающихся на основе общечеловеческих ценностей; сопровождение их в жизненном самоопределении, нравственном, гражданском и профессиональном становлении; в создании условий для самореализации личности.

Достижение указанной цели осуществляется через решение следующих задач, основанных на социальных функциях воспитания:

- **культурологическая** - сохранение накопленных культурных ценностей, традиций, их передача, обогащение и пополнение, формирование методологической культуры, основанной на знании современных социальных теорий, умении их использовать в оценке окружающего мира, в формировании мировоззрения, и в выработке активной гражданской позиции;
- **гуманистическая** - выбор обучающимися содержания передаваемой культуры, гуманность формируемых отношений человека к самому себе и другим людям, обеспечение единства между индивидуальной свободой и общественными формами её реального проявления, формирование потребности в здоровом образе жизни, профилактика асоциальных явлений и поведения;
- **духовного воспроизводства** - накопление и развитие интеллектуального и духовного потенциала, содействие развитию и самораскрытию высокой степени социальной зрелости, развитие социальных компетенций, воспитание чувства патриотизма, уважения и

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 61 из 104

приверженности выбранной профессии, месту своего обучения, факультету, родному краю, городу;

- **профессионально-экономическая** - развитие гибкости, адаптивности, создание возможности для получения профессиональной подготовки и переквалификации в зависимости от изменений рынка труда через создание методических, кадровых, социально-психологических условий и предпосылок, развитие навыков творческого отношения к любому виду деятельности, развитие трудолюбия, организованности, дисциплины и ответственности, развитие организаторских способностей;
- **подготовка к семейной жизни** - формирование установок на создание семьи, рождение и воспитание детей, готовности и способности жить в браке.

В цикле обучения Университет выделяет приоритетные направления воспитательной и внеучебной работы в зависимости от курса обучения:

- 1-3 курс - профессиональная и личностная идентификация студентов;
- 4-6 курс, ординатура и аспирантура - дальнейшая профессиональная социализация и адаптация обучающихся к условиям клиники и производственной среды. Планирование, организацию и координацию воспитательной работы в Университете, а также деятельность всех ее уровней осуществляет помощник ректора по воспитательной и социальной работе в рамках своих должностных обязанностей.

Реализация воспитательной работы в Университете осуществляется через систему взаимосвязанных уровней:

- уровень Университета (ответственный - помощник ректора по воспитательной и социальной работе);
- уровень факультетов (ответственный – декан факультета);
- уровень кафедры (ответственный – заведующий кафедрой)
- уровень академической группы (ответственный – староста группы). Воспитательная и внеучебная деятельность Университета реализуется через структурные подразделения:
- факультеты, деканаты, кафедры;
- общественные организации сотрудников и студентов - профсоюзная организация, ученый совет, совет молодых ученых, советы факультетов, совет кураторов, совет по гуманитарным дисциплинам, совет по духовно-нравственному воспитанию, студенческий клуб, студенческий совет, СНО, советы общежитий, волонтерское движение;
- спортивные клубы, секции и кружки;
- научную библиотеку;
- музей истории Университета.

В Университете процесс воспитательной работы осуществляется в соответствии со следующей внутренней организационной документацией:

- ИК воспитательная и внеучебная работа;
- Положение о Совете кураторов;
- Положение о Совете по воспитательной деятельности;
- Положение о студенческом Совете;
- Программа воспитательной деятельности на весь период обучения;
- Концепция воспитательной деятельности;
- Положение о заместителе декана по воспитательной работе;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 62 из 104

- Положение о кураторе студенческой группы;
- Положение о старосте академической группы.
- Положение о студенческом общежитии;
- Положение о фестивале «Студенческая весна»;
- Положение о социально-психологической службе;
- Положение о музее истории.
- Положение о фестивале первокурсников «Давай знакомиться»;
- Положение о студенческом совете общежития;
- Положение о Всероссийской олимпиаде «Здоровый образ жизни» в ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России.

#### **10.5.1.5. Управление последипломным образовательным процессом (ПОП)**

Осуществление ПОП лежит в основе процесса реализации образовательных программ и включает в себя преподавание и консультирование.

- преподавание – передача системы знаний и умений и компетентностей;
- консультирование.

Результат ПОП – образовательная услуга, соответствующая требованиям образовательных программ ДПО, а также заказчиков и потребителей.

Продукция ПОП – система знаний, умений и компетенций, соответствующая обязательным требованиям и запросам заказчиков и потребителей

При этом в зависимости от срока обучения и итогового контроля по результатам ООП выдаются: удостоверение об окончании ординатуры, сертификат специалиста, диплом о профессиональной переподготовке, свидетельство о повышении квалификации, удостоверение о краткосрочном повышении квалификации.

ООП осуществляется УППС. ООП реализуется в соответствии с:

- лицензией Министерства образования и науки РФ;
- методическими рекомендациями Министерства образования и науки РФ по реализации программ ДПО;
- образовательными программами ДПО, соответствующими предъявляемым требованиям;
- нормативно-методическими материалами, устанавливающими содержание и порядок проведения промежуточных и итоговых аттестаций и требования к контрольно-измерительным средствам ДОП.

Ответственный – начальник УППС.

ПОП реализуется на основе внедрения и применения инновационных образовательных технологий, наиболее эффективных методик обучения с использованием медиасредств, способствующих лучшему усвоению слушателями, ординаторами необходимых теоретических и практических знаний по изучаемым дисциплинам, а также формированию навыков аналитической работы (ответственный – начальник УППС, участники – специалисты по кадровой работе УППС закрепленные за определенной программой ДПО).

Качество работы преподавателя в ДОП оценивается внутренними потребителями – слушателями, ординаторами путем проведения анкетирования, (п.9.1.2) (ответственный – начальник УППС; участники – начальник УМУ, специалисты по кадровой работе УППС).

В Университете дополнительный образовательный процесс осуществляется в соответствии со следующей внутренней организационной документацией:

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 63 из 104

- Положение о первичной двухгодичной послевузовской подготовке(ординатура).
- Положение об организации учебного процесса по программе дополнительного профессионального образования Экономика и управление (менеджмент) на предприятии здравоохранения».
- Положение о порядке организации и проведения циклов повышения квалификации (общего усовершенствования, тематического усовершенствования и циклов первичной профессиональной подготовки).
- Положение о центре содействия трудоустройству выпускников.
- Положение об управлении последиplomной подготовки специалистов (УППС).

#### **10.5.1.6. Управление научными исследованиями и разработками**

Основной целью организации НИиР является обеспечение высокого уровня научных исследований и разработок, совершенствование подходов к НИиР, повышение качества научного процесса в Университете, а также обеспечение соответствия объемов и качества НИиР аккредитационным нормативам и другим государственным требованиям в области образования, обеспечение роста научной квалификации НПК, обеспечение качества деятельности, путем внедрения результатов НИиР в учебный и методический процесс.

##### **Задачи организации НИиР:**

- формирование системы и механизма управления НИиР в Университете;
- организация научного процесса на всех факультетах и кафедрах;
- формирование научных направлений по основным профилирующим тематикам кафедр;
- формирование системы коммуникаций с целью апробации и коммерциализации полученных научных результатов;
- формирование системы поддержки ППС в связи с осуществлением инициативных и заказных НИиР;
- создание условий для осуществления научного процесса в Университете.

Результатами процесса научных исследований и разработок является научно-техническая продукция, научные публикации, результаты апробации, коммерциализации НТП, повышение качества всех процессов Университета.

На уровне Университета ответственным за организацию и проведение НИиР является проректор по научной, лечебной работе и развитию регионального здравоохранения, задачами которого является формирование системы и механизма НИиР, организация научного процесса на всех факультетах, организация участия Университета в научных форумах, управление процессами формирования, апробации и коммерциализации НИиР.

На факультетском уровне ответственность за организацию и проведение научных исследований и разработок возложена на Совет факультета и ответственного за организацию НИиР, входящего в его состав.

Его основными задачами являются:

- формирование системы коммуникаций с целью интеграции и повышения качества процессов НИиР на кафедрах факультета.

На уровне кафедр ответственными за процесс НИиР являются заведующие кафедрами. Их задачами являются:

- формирование научных направлений по основным профилирующим тематикам кафедры;
- формирование научных школ;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 64 из 104

- организация научных исследований в рамках инициативных и заказных НИиР;
- организация участия преподавателей кафедр в научных форумах различного уровня;
- содействие опубликованию научных результатов преподавателей кафедр в различных печатных изданиях;
- организация обсуждения хода и результатов НИиР на заседаниях кафедры и межкафедральных семинарах.

Процессная модель управления научными исследованиями и разработками, представлена в ПРИЛОЖЕНИИ Г.

В Университете процесс научных исследований и разработок осуществляется в соответствии с ДП Научные исследования и разработки, а также следующей внутренней организационной документацией:

- ДП Управление приемом;
- Положение о Совете факультета;
- Положение о Совете молодых ученых;
- Положение о кафедре;
- Положение о центральной научно-плановой комиссии;
- Положение о комитете по этике и доказательности медицинских научных исследований;
- Положение о студенческом научном обществе;
- Положение о научной деятельности ФГБОУ ВО КемГМУ Минздрава России;
- Положение о научной работе на кафедре;
- Положение об организации и проведении конференций;
- Положение о присвоении звания "Почетный профессор Кемеровского государственного медицинского университета";
- Положение о научном управлении;
- Положение о Центральной научно-исследовательской лаборатории.

#### **10.5.1.7. Управление итоговой государственной аттестацией**

**Целью ГИА** является установление уровня подготовки выпускников Университета к выполнению профессиональных задач и соответствия их подготовки требованиям ФГОС ВО.

ГИА обучающихся проводится по всем основным (профессиональным) образовательным программам высшего (профессионального) образования – программам бакалавриата, специалитета и подготовки кадров высшей квалификации, предусмотренным лицензией Университета и имеющим государственную аккредитацию.

ГИА может проводиться по программам ДПО, если освоение этой программы предполагает выдачу сертификата специалиста, диплома о профессиональной переподготовке.

ГИА состоит из итоговых аттестационных испытаний. Виды итоговых аттестационных испытаний, их состав и содержание определяются Положением о государственной итоговой аттестации, Положением об УППС, Положением о государственной итоговой аттестации аспирантов.

К итоговым аттестационным испытаниям, входящим в состав ГИА, допускаются обучающиеся успешно завершившие в полном объеме освоение образовательной программы ВО, разработанной Университета в соответствии с ФГОС ВО, либо образовательной программы ДПО, разработанной Университетом в соответствии с установленными требованиями.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 65 из 104

При условии успешного прохождения всех установленных аттестационных испытаний, включенных в ГИА, выпускникам Университета присваивается соответствующая квалификация и выдается диплом государственного (установленного) образца; аспирантам выдается документ об образовании и о квалификации (диплом об окончании аспирантуры), а слушателям – выдается, либо продляется сертификат специалиста и выдается диплом о профессиональной переподготовке Министерства образования РФ.

Для проведения ГИА в Университете по каждой образовательной программе создаются государственные экзаменационные комиссии (ГЭК), возглавляемые председателями. Председатели ГЭК утверждаются Минздравом РФ, составы ГЭК – ректором Университета.

Подготовка и проведение ГИА обучающихся по программам бакалавриата и специалитета предусматривают следующие этапы работ:

- подготовка сведений о выполнении обучающимися учебного плана;
- допуск обучающихся к государственной аттестации и к защите выполняемых квалификационных работ;
- проведение аттестационного испытания;
- защита выпускных квалификационных работ;
- принятие решения о присвоении выпускникам квалификации и выдаче дипломов, оформление дипломов и приложений к ним;
- подготовка приказов об окончании Университета и выдаче дипломов.

Подготовка и проведение ГИА обучающихся по программам подготовки кадров высшей квалификации (ординатура) предусматривают следующие этапы работ:

- подготовка сведений о выполнении обучающимися учебного плана образовательной программы;
- допуск обучающихся к промежуточной и итоговой аттестации;
- проведение тестирования;
- проведение собеседования;
- проведение проверки практических навыков;
- принятие решения и подготовка приказов о присвоении обучающимся соответствующей специальности и выдаче сертификата специалиста и удостоверения об окончании ординатуры.

Подготовка и проведение ГИА аспирантов предусматривает:

- государственный экзамен;
- защиту выпускной квалификационной работы (диссертации).

Подготовка и проведение ГИА аспирантов предусматривают следующие этапы работ:

- подготовка сведений о выполнении аспирантами учебного плана;
- допуск аспирантов к государственному экзамену;
- проведение экзамена по специальной дисциплине;
- допуск аспирантов к защите выпускной квалификационной работы - аспиранты, не прошедшие государственную итоговую аттестацию в форме экзамена по специальной дисциплине, к защите научно-исследовательской работы недопускаются.
- защита выпускной квалификационной работы (диссертации);
- принятие решения о защите (не защите) научно-исследовательской работы;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 66 из 104

- принятие решения о выдаче диплома об окончании аспирантуры и присвоении квалификации;
  - подготовка приказов об окончании аспирантуры и выдаче дипломов.
- Подготовка и проведение ГИА слушателей предусматривают следующие этапы работ:
- подготовка сведений о выполнении слушателями учебного плана образовательной программы ДПО;
  - допуск слушателей к итоговой аттестации;
  - проведение тестирования;
  - проведение собеседования;
  - проведение проверки практических навыков;
  - принятие решения и подготовка приказов о присвоении (подтверждении) слушателям соответствующей специальности и выдаче (или продлении) сертификата специалиста и диплома о профессиональной переподготовке, либо свидетельства о повышении квалификации.

Основными внешними нормативными документами, используемыми в процессе ГИА, являются:

- Федеральный закон РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изм. идоп.;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2015 г. № 636 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры».
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 19.11.2013г. № 1259 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре)».
- Федеральные государственные образовательные стандарты высшего (профессионального) образования.
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 19 декабря 2013 г. № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

В Университета процесс государственной итоговой аттестации осуществляется в соответствии с ИК процесса «Реализация образовательных программ», а также следующей внутренней организационной документацией (ПРИЛОЖЕНИЕ Б):

- Положение об управлении последиplomной подготовки специалистов (УППС);
- Положение о государственной итоговой аттестации аспирантов.

#### **10.5.2. Идентификация и прослеживаемость**

Идентификация и прослеживаемость в Университете осуществляются посредством обеспечения упорядоченности, однозначности и удобства восприятия информации.

Идентификация и прослеживаемость направлены на организацию информационных процессов, обеспечивающих при необходимости своевременное и регулярное получение необходимых сведений о следующих видах продукции в процессе их жизненного цикла:

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 67 из 104

- системы знаний, умений и компетентностей обучающихся и выпускников, сформировавшихся в результате предоставления образовательных услуг ВО;
- системы знаний, умений и компетентностей слушателей, сформировавшихся в результате предоставления образовательных услуг ДО;
- научно-технической продукции, сформировавшейся в результате проведения НИиР;
- системы знаний, умений и компетентностей претендентов на ученую степень и специалистов высшей квалификации, сформировавшихся в результате предоставления образовательных услуг по подготовке кадров высшей квалификации;
- системы знаний, умений и компетентностей слушателей, сформировавшихся в результате предоставления образовательных услуг по довузовской подготовке.

Организация идентификации и прослеживаемости осуществляется на всех этапах жизненного цикла продукции на уровне факультетов, кафедр, соответствующих образовательных центров, секторов и на уровне Университета в целом.

Процесс идентификации и прослеживаемости описывается в документированных процедурах для каждого процесса отдельно.

#### **10.5.3. Собственность, принадлежащая потребителям или внешним поставщикам**

Университет проявляет заботу о собственности потребителей, находящейся под ее управлением. К собственности потребителей в Университете относятся следующие документы:

- документы, поступившие от обучающихся, такие как удостоверения, дипломы предыдущих уровней образования, личные документы (аттестат, паспорт) и другие подобные документы;
- справки, свидетельства и удостоверения, полученные обучающимися в процессе обучения;
- экзаменационные работы, тесты и проверочные листы, заполненные обучающимися;
- заключительные работы (например, дипломная работа) и пр.;
- отчеты и документы об академической успеваемости обучающегося;
- материальные объекты, необходимые для выполнения научно-исследовательских работ;
- и др.

Университет организует идентификацию, верификацию (проверку) и защиту с целью обеспечения сохранности собственности потребителя. Если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, потребитель извещается об этом и производится соответствующая запись (акт, протокол, рапорт, служебная записка и т.п.).

Перечень документов, касающихся собственности потребителей, представлен в следующей внутренней документации Университета:

- Положение о разграничении прав доступа к персональным данным, обрабатываемым в информационных системах персональных данных.
- ДП Собственность потребителей.

#### **10.5.4. Сохранение**

В Университете деятельность по сохранению соответствия продукции осуществляется в рамках основного процесса «Взаимодействие с потребителями», а также бизнес- процесса НИиР в части подпроцесса «Организация апробации научно-технической продукции (научных результатов)».

Процесс взаимодействие с потребителями включает в себя:

- процесс содействия трудоустройству, сопровождения и поддержки ординаторов в их профессиональной адаптации;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 68 из 104

- процессом социальной поддержки специалистов с ученой степенью. Основными задачами процесса являются:
- развитие системы мер по содействию трудоустройству выпускников;
- формирование системы сопровождения и поддержки выпускников в процессе профессиональной адаптации.

В рамках развития системы мер по содействию трудоустройству выпускников, формированию системы их сопровождения и поддержки в процессе профессиональной адаптации:

- определение особенностей и актуальности образовательных программ ВО Университета, их сравнительный анализ с образовательными программами других медицинских вузов, готовящих специалистов по аналогичным специальностям и специализациям; выявление сильных и слабых сторон образовательных программ Университета с целью повышения конкурентоспособности выпускников;
- выбор «целевой группы» работодателей и рыночных сегментов, для которых Университет готовит специалистов, заключение договоров на целевую подготовку специалистов, приглашение работодателей для участия в ГАК;
- организация практик и организация прохождения последипломного обучения в организациях, соответствующих отраслевой специфике Университета и специальностям выпускников, заключение договоров о сотрудничестве с предприятиями-базами практики;
- содействие временной занятости во время обучения;
- содействие получению второго высшего образования, обучению в аспирантуре Университета;
- формирование базы данных о выпускниках, проведение ежегодного традиционного мероприятия «Ярмарка вакансий», позволяющего обеспечить взаимодействие студентов, выпускников и работодателей;
- взаимодействие по решению проблем трудоустройства с центрами занятости, ассоциациями работодателей, профессиональными союзами, органами федеральной, региональной и местной власти.

Владельцем процесса на уровне Университета является проректор по учебной работе, в подчинении которого находится руководитель центра содействия трудоустройству выпускников.

Процесс социальной поддержки специалистов с ученой степенью включает следующие виды деятельности:

- повышение профессионального статуса после защиты диссертации;
- региональные программы социальной поддержки аспирантов.

Процесс организации апробации научно-технической продукции (научных результатов) заключается в определении форм апробации научных результатов.

Целью процесса является поддержание в актуальном состоянии научных результатов посредством формирования долгосрочных взаимоотношений с потребителями и продолжения НИиР по данным научным направлениям в рамках научных школ, что обеспечивает социальную эффективность НИиР в целом.

Процесс организации апробации научно-технической продукции (научных результатов) включает следующие подпроцессы:

- обсуждение научных результатов в первичных коллективах и временных трудовых коллективах;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 69 из 104

- содействие опубликованию научных результатов в научных и других изданиях;
- издание внутриакадемических сборников научных трудов;
- подготовка и проведение научных мероприятий;
- содействие участию в научных форумах;
- организация различных форм сотрудничества с потребителями по сохранению актуальности научных результатов;
- формирование научных школ.

Владельцем процесса на уровне Университета является проректор по научной, лечебной работе и развитию регионального здравоохранения, в подчинении которого находятся начальник научного управления, зав. аспирантурой, зав. виварием, начальник ЦНИЛ, руководители временных творческих коллективов и другие участники конкретных НИиР, на уровне кафедры - ответственный за научную работу на кафедре.

В Университете процесс взаимодействия с потребителями в соответствии со следующей внутренней организационной документацией:

- Положение о центре содействия трудоустройств у выпускников.

В Университете процесс организации апробации научно-технической продукции осуществляется в соответствии с ДП Научные исследования и разработки, а также следующей внутренней организационной документацией:

- Положение о Совете молодых ученых;
- Положение о центральной научно-плановой комиссии;
- Положение о комитете по этике и доказательности медицинских научных исследований;
- Положение о научной деятельности
- Положение о научной работе на кафедре;
- Положение об организации и проведении конференций.

#### **10.5.5. Деятельность после поставки**

Деятельность после поставки в Университет осуществляется в соответствии с настоящим РК пунктом 10.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг.

#### **10.5.6. Управление изменениями**

В Университете деятельность по управлению изменениями осуществляется в рамках бизнес-процесса «Проектирование и разработка образовательных программ» подпроцесса **Корректировка и улучшение ОП.**

**Назначение подпроцесса** заключается в управлении внесением изменений в ОП.

**Целью подпроцесса** является поддержание ОП в актуальном состоянии.

**Владелец подпроцесса:** Проректор по учебной работе.

**Документы или события, инициирующие подпроцесс:** изменения нормативных требований к ОП, заказы потребителей, прогнозы потребностей в ОП, научные результаты.

**Входы подпроцесса:** прогнозы, заказы, научные результаты.

**Выходы подпроцесса:** откорректированная или улучшенная ОП.

**Показателями результативности управления изменениями** является степень соответствия внесенных корректирующих изменений нормативным требованиям, степень соответствия внесенных улучшающих изменений требованиям потребителей, заказам, прогнозам, научным результатам.

### **9.6 Выпуск продукции и предоставление услуг**

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 70 из 104

Основные процессы выпуска продукции Университета относятся к процессам, результаты которых нельзя проверить посредством последующего мониторинга или измерения, т.е. недостатки процессов становятся очевидными только во время выполнения выпускниками Университета своих функциональных обязанностей на рабочем месте.

Основные процессы СМК Университета подлежат валидации.

Университет обеспечивает проведение через запланированные интервалы времени мероприятий по валидации основных процессов, подтверждающих способность основных процессов достигать запланированных результатов. Документированной информацией, подтверждающей проведение валидации, являются:

- лицензия Университета;
- свидетельство об аккредитации Университета;
- отзывы работодателей и других заинтересованных лиц о качестве знаний и навыков выпускников;
- приложения к дипломам (оценка успеваемости выпускников);
- свидетельства о повышении квалификации персонала.

#### **9.7 Управление несоответствующими результатами («выходами»)**

В Университете управление несоответствующими результатами («выходами») осуществляется в рамках процесса «Управление несоответствующей продукцией» (далее процесс).

Для осуществления политики и достижения целей в области качества в Университете проводится анализ и устранение несоответствий предоставляемой образовательной услуги с целью предотвращения выпуска неквалифицированных специалистов.

Несоответствующей продукцией в Университете являются:

- неуспевающие студенты;
- неуспевающие клинические ординаторы;
- неуспевающие претенденты на ученую степень.

Университет обеспечивает все необходимые условия, чтобы продукция, не соответствующая требованиям, была выявлена, идентифицирована, зарегистрирована и находилась в управляемых условиях с целью предотвращения ее выпуска.

Средства управления, соответствующая ответственность и полномочия для работы с несоответствующей продукцией определены в разработанной обязательной документированной процедуре «Управление несоответствующей продукцией».

В процедуре указываются:

- порядок выявления и идентификации этих студентов, клинических ординаторов и претендентов на ученую степень;
- анализ причин неуспеваемости;
- порядок ликвидации академической задолженности;
- записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях;
- ссылки на документацию третьего и базового уровней: положения, инструкции, нормативные документы Министерства образования и науки России, Министерства здравоохранения РФ, касающиеся работы с неуспевающими студентами, клиническими ординаторами, претендентами на ученую степень.

Когда несоответствующая продукция исправлена, она подвергается повторной верификации для подтверждения соответствия требованиям.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 71 из 104

Управление несоответствующей продукцией, выявленной после ее поставки, не применимо для Университета, так как:

- неуспевающим студентам не выдается диплом о высшем образовании;
- неуспевающим слушателям не выдается сертификат/удостоверение.

Научно-техническая продукция являются специфическим видом продукции, несоответствие которого не определяется, поскольку обязательных требований к научным результатам не существует. Любые научные результаты содержат свойства, позволяющие отнести их к соответствующим по определенным признакам (критериям). Исключение - нарушение авторского права и требований патентной чистоты.

В случае выявления несоответствия научных результатов требованиям заказчиков, научные исследования продолжаются до достижения требуемого (установленного) уровня результатов (на основании договора о проведении НИиР).

Процессная модель управления несоответствующей продукцией, представлена на рисунке 17 (ПРИЛОЖЕНИЕ Г).

В Университете процесс управления несоответствующей продукцией осуществляется в соответствии с ДП Управление несоответствующей продукцией, а также следующей внутренней организационной документацией:

- Положение о Центре довузовского образования и профориентации;
- Положение об управлении последиplomной подготовки специалистов (УППС);
- Положение о практиках;
- Положение о самостоятельной работе обучающихся;
- Положение о порядке зачета организацией, осуществляющих образовательную деятельность по программам бакалавриата, специалитета, результатов освоения обучающимися учебных предметов, курсов, дисциплин(модулей), практики, дополнительных образовательных программ в других организациях, осуществляющих образовательную деятельность и порядке перевода обучающихся в другой вуз;
- Положение о системе контроля качества обучения;
- Положение о порядке отчисления и восстановления обучающихся;
- Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре.

Корректирующие действия являются микропроцессом процесса «Улучшение» и представлены в п.12.2.

В Университете определены процессы измерения соответствия продукции, сформировавшейся в результате предоставления образовательных услуг ВО, ДПО, образовательных услуг по подготовке кадров высшей квалификации.

Бизнес-процессы Университета осуществляются в соответствии с требованиями ФГОС ВО, требованиями ВАК, другими нормативными и нормативно-правовыми документами, а также дополнительными требованиями потребителей.

Измерение соответствия бизнес-процессов, их результатов и продукции установленным требованиям осуществляется посредством проведения системы следующих мероприятий:

- контрольных работ;
- тестирования;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 72 из 104

- внутрисеместровой аттестации;
- зачетов;
- экзаменов;
- защиты курсовых работ;
- государственных экзаменов;
- экзаменов по сдаче кандидатского минимума;
- обсуждений диссертации на кафедре;
- защит диссертации;
- отзывов и рецензий работодателей.

Процесс управления устройствами для мониторинга и измерения состоит из сети процессов управления средствами измерения качества образовательной услуги: экзаменационными билетами, тестами, вопросами для зачетов и пр.

В Университете также определены процессы измерения соответствия продукции, сформировавшейся в результате проведения НИиР. Измерение соответствия научно-технической продукции осуществляется посредством:

- актов приемки-передачи выполненных НИиР;
- актов о внедрении;
- анализа объемов финансирования НИиР;
- анализа объемов научных публикаций;
- анализа объемов докладов на научных форумах.

В Университете процесс управления устройствами для мониторинга и измерений осуществляется в соответствии со следующей внутренней организационной документацией:

- ДП Управление несоответствующей услугой;
- Положение о системе контроля качества обучения;
- Положение о порядке зачета организацией, осуществляющих образовательную деятельность по программам бакалавриата, специалитета, результатов освоения обучающимися учебных предметов, курсов, дисциплин(модулей), практики, дополнительных образовательных программ в других организациях, осуществляющих образовательную деятельность и порядке перевода обучающихся в другой вуз;
- Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре;
- ДП Научные исследования и разработки.

## 10. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### 10.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

В Университете процессы измерения, анализа и улучшения реализуются в рамках управляющего процесса «Мониторинг, анализ и улучшение».

#### 11.1.1. Общие положения

В Университете определены и применяются процессы мониторинга, измерения, анализа и оценки. Целью указанных процессов является демонстрация соответствия продукции, обеспечение соответствия СМК и постоянное повышение ее результативности.

Взаимосвязь этих процессов показана на рисунке (ПРИЛОЖЕНИЕ Г).

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 73 из 104

В Университете разработана система показателей измерения процессов, результатов и продукции для каждого структурного подразделения/должностного лица, входящего в область СМК, являющегося ответственным, участником, либо взаимодействующим с измеряемым процессом.

Данная система основана на декомпозиции целей в области качества в соответствии с процессами Университета, и предполагает оценку степени соответствия результатов процессов подразделения/должностного лица относительно целей в области качества по определенным показателям с учетом его ролевой специфики (ответственный, участник, взаимодействующий).

Ответственными за мониторинг и измерение процессов, результатов и продукции являются руководители структурных подразделений и должностные лица, входящие в область СМК.

Кроме того, в Университете осуществляется регулярное измерение качества продукции образовательных услуг (знаний, умений и компетентностей обучающихся) в процессах текущего контроля, тестирования, внутрисеместровых аттестаций, экзаменационных сессий и итоговой государственной аттестации.

Измерение качества научно-технической продукции осуществляется непосредственно в процессе ее апробации и внедрения, а также косвенно в процессе ее коммерциализации.

Результаты мониторинга и измерения процессов, результатов и продукции находят свое отражение в отчетах о мониторинге и измерении процессов, результатов и продукции, создаваемых каждым структурным подразделением/должностным лицом.

Для обеспечения соответствия СМК установленным требованиям в Университете проводятся внутренние аудиты (п. 9.2).

Мониторинг информации, касающейся удовлетворенности потребителей проводится, преимущественно, с использованием методов маркетинговых исследований.

Полученные результаты мониторинга и измерения процессов, результатов и продукции, результаты внутренних аудитов и результаты оценки удовлетворенности потребителей используются для анализа деятельности, как отдельных структурных подразделений, так и Университета в целом, а также применяются в процессах стратегического и оперативного планирования.

На основании анализа данных (8.2.3) и анализа со стороны руководства (п. 9.3) определяются несоответствия и предупреждающие действия (п. 10.2) и планируется постоянное улучшение (п. 10.3).

В Университете определены и используются для анализа данных ряд статистических и математических методов обработки и анализа информации (способы отбора информации и объектов исследования, методы сравнения, ранжирования, определения средней величины, построения диаграмм и гистограмм). Область использования названных методов определена в п.9.1.3.

Эффективность проводимых измерений периодически оценивается путем проведения внутренних аудитов.

#### **11.1.2. Удовлетворенность потребителей**

В Университете процесс мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей осуществляется в рамках процесса «Мониторинг, анализ и улучшение».

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 74 из 104

Мониторинг информации, касающийся восприятия потребителями и другими заинтересованными сторонами соответствия продукции Университета их требованиям, является одним из способов измерения работы СМК.

Университет осуществляет обратную связь с потребителями с целью определения их удовлетворенности (п. 8.2.1). Установлены следующие методы получения информации об удовлетворенности потребителей:

- Анкетирование абитуриентов, аспирантов, соискателей ученой степени, потенциальных слушателей УППС, ЦДОиПО - деятельность осуществляется в рамках процесса «Мониторинг, анализ и улучшение», ответственный — уполномоченный по качеству подразделения; участники – начальник УЛАМКО, начальник научного управления, начальник УППС, руководитель ЦДОиПО.
- Анкетирование обучающихся - деятельность осуществляется в рамках процесса «Мониторинг, анализ и улучшение», ответственный — уполномоченный по качеству подразделения; участники - начальник УЛАМКО, зам. деканов по воспитательной работе.
- Производственные собрания.
- Маркетинговые исследования удовлетворенности работодателей посредством анкетирования руководителей организаций, анализа официальных отзывов работодателей относительно качества работы практикантов и выпускников (слушателей) - деятельность осуществляется в рамках процесса «Мониторинг, анализ и улучшение», ответственный — руководитель ЦСТВ; участники – начальник УЛАМКО, зам. деканов по воспитательной работе, начальник УМУ.
- Определение показателей спроса на выпускников (слушателей) посредством анализа заказов на специалистов, данных трудоустройства выпускников (слушателей) - деятельность осуществляется в рамках процесса «Мониторинг, анализ и улучшение», ответственный — руководитель ЦСТВ; участники – начальник УЛАМКО, начальник УППС.
- Сбор и анализ официальных отзывов и сведений о выпускниках (слушателях), состоящих на учете в службах занятости - деятельность осуществляется в рамках процесса «Мониторинг, анализ и улучшение» ответственный — руководитель ЦСТВ; участники – начальник УЛАМКО, начальник УППС.
- Сбор и анализ информации о рейтинге КемГМУ и выполнении требований аккредитационных показателей (модуль сбора данных) - деятельность осуществляется в рамках процесса «Мониторинг, анализ и улучшение», ответственный проректор по учебной работе; участники – проректор по научной, лечебной работе и развитию регионального здравоохранения, начальник управления кадров, начальник УЛАМКО.
- Анкетирование персонала Университета - деятельность осуществляется в рамках процесса «Мониторинг, анализ и улучшение», ответственный — уполномоченный по качеству подразделения, участники – начальник УЛАМКО.

Анкеты и методики проведения социологических опросов, а также способы обработки результатов разрабатываются социально-психологической службой с обязательным согласованием в УЛАМКО.

Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства (п. 9.3), обеспечении высшим руководством выполнения всех установленных требований (п. 5.1),

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 75 из 104

определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей (п. 9.1.2), а также для улучшения деятельности Университета (п. 10).

В Университете процесс мониторинга и измерения удовлетворенности потребителей осуществляется в соответствии со следующей внутренней организационной документацией:

- Положение об управлении лицензирования, аккредитации и менеджмента качества образования;
- Положение о Центре содействия трудоустройству выпускников;
- Положение о Центре довузовского образования и профориентации;
- Положение об управлении последиplomной подготовки специалистов (УППС);
- Положение о научном управлении;
- Положение об учебном управлении;
- Положение об учебно-методическом управлении;
- Положение о деканате факультета;
- Положение о кафедре;
- Положение о заместителе декана по воспитательной работе.

### **11.1.3. Анализ и оценка**

В Университете процесс анализа и оценки осуществляется в рамках подпроцесса «Мониторинг» и его микропроцесса «Анализ данных».

Анализ данных основывается на сравнении достигнутых результатов с запланированными и направлен на определение факторов, препятствующих или способствующих повышению качества процессов Университета.

Цель анализа заключается в оценке состояния СМК Университета, выявлении критических, значительных и часто повторяющихся несоответствий и причин их возникновения, а также формировании приоритетных направлений развития процессов, результатов и продукции Университета, в т. ч. планировании и реализации предупреждающих действий.

Процедура анализа данных, действующая в Университете, включает:

- систематический сбор данных о процессах, результатах и продукции, в соответствии с разработанной в Университете системы показателей их измерения, в т.ч. данных об удовлетворенности потребителей, данных о результатах внутренних аудитов, информации о поставщиках;
- анализ собранных данных (о степени удовлетворенности потребителей (п. 9.1.2), о соответствии основной продукции Университета предъявляемым требованиям (п. 8.1), о характеристиках и тенденциях процессов и продукции Университета (пп. 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4), о поставщиках (п. 8.5.3) с использованием соответствующих, в том числе статистических, методов;
- сравнение достигнутых результатов с запланированными.

В Университете собираются и анализируются данные, необходимые для установления результативности СМК, и определения актуальных сфер постоянного улучшения деятельности. Ответственность за формирование и постоянное обновление базы данных возложена на УЛАМКО. УЛАМКО в процессе сбора данных взаимодействует со всеми структурными подразделениями Университета, входящими в область применения СМК.

Ответственность за представление данных о процессах, результатах и продукции возложена на руководителей соответствующих структурных подразделений.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 76 из 104

Деятельность по анализу данных состоит из двух этапов. На первом этапе проводится внутренний аудит и мониторинг. На втором этапе полученная информация анализируется, и разрабатываются рекомендации по повышению результативности СМК Университета.

Методы первого этапа представлены, прежде всего, изучением документированной информации, наблюдением, собеседованием, анкетированием, интервьюированием, хронометрированием, тестированием и пр. На втором этапе используются методы анализа, синтеза, обобщения, классификации, аналогии, установления причинных связей. Результаты анализа данных представляются в форме аналитических записок, статистических и других видов отчетов.

Ответственность за анализ данных возложена на начальника УЛАМКО.

## **10.2 Внутренний аудит**

В Университете периодически проводятся внутренние аудиты, которые являются высшей формой контроля руководством СМК. Аудит проводится по всем процессам СМК, устанавливая связь между целями процесса, ходом реализации процесса и результатами процесса и выявляя слабые стороны и области для улучшения.

Назначение процесса заключается в проведении оценки соответствия СМК Университета или отдельных ее процессов требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Целями процесса является:

- выявление несоответствий СМК Университета или отдельных ее процессов относительно требований, установленных документацией СМК;
- достижение соответствия СМК Университета или отдельных ее процессов запланированным мероприятиям (запланированному уровню их реализации);
- оценка результативности и эффективности функционирования СМК Университета или отдельных ее процессов;
- определение возможностей и путей улучшения СМК Университета или отдельных ее процессов;
- оценка эффективности корректирующих и предупреждающих действий по результатам предыдущих аудитов.

Результатом процесса является повышение результативности СМК Университета и поддержание ее процессов в стабильном рабочем состоянии, в т.ч.:

- совершенствование предоставляемых Университетом основных и дополнительных образовательных услуг, а также результатов научных исследований и разработок, осуществляемых в рамках Университета;
- совершенствование документации СМК, вызванной внутренними (изменение целей в области качества, структуры управления и т.п.) или внешними (изменение требований потребителей, рынка, законодательства и т.п.) причинами;
- реинжиниринг процессов СМК;
- подготовка к сертификации и инспекционным проверкам СМК Университета.

Владельцем процесса является начальник УЛАМКО. Участники процесса – ректор Университета, инженер по качеству УЛАМКО, руководители групп аудита, внутренние аудиторы, руководители структурных подразделений, уполномоченные по качеству структурных подразделений.

Процесс внутреннего аудита включает следующие подпроцессы:

- планирование и организация внутреннего аудита;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 77 из 104

- проведение внутреннего аудита и документирование его результатов;
  - оценка процедуры проведения внутреннего аудита;
  - планирование и проведение корректирующих и предупреждающих действий по результатам внутреннего аудита;
  - анализ результатов внутренних аудитов СМК Университета за год.
- Внутренний аудит проводится не менее 1 раза в год или в связи с:
- изменениями требований потребителей;
  - изменениями социально-экономических условий;
  - изменениями стратегии деятельности Университета в целом;
  - изменениями в системе управления и организационной структуре Университета;
  - изменениями стратегии обеспечения и развития качества;
  - изменениями в технологии и/или организации предоставления основных и дополнительных образовательных услуг;
  - изменениями в технологии и/или организации проведения научных исследований и разработок;
  - расширением номенклатуры направлений подготовки специалистов;
  - изменением документации СМК;
  - появлением и/или увеличением количества несоответствий.

В ходе и по результатам аудита формируются сведения о действенности СМК Университета, выявляются возможности для совершенствования процессов и процедур, а также формулируются рекомендации по тем направлениям деятельности, которые требуют улучшения.

Внутренний аудит проводится при взаимодействии всех структурных подразделений Университета в соответствии с разработанной программой. Ответственным за разработку программы, графика, определение объектов, а также организацию и проведение внутреннего аудита является начальник УЛАМКО.

В Университете установлены процедуры отбора и обучения auditors, с целью обеспечения объективности и беспристрастности процесса аудита. Ответственность за выделение ресурсов для обеспечения компетентности auditors возлагается на ректора Университета.

В Университете процесс внутреннего аудита осуществляется в соответствии с ДП Внутренний аудит, а также следующей внутренней организационной документацией (ПРИЛОЖЕНИЕ Б):

- Положение о руководителе группы аудита
- Положение о внутреннем аудиторе.

Последующие действия для устранения обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин, а также действия по верификации предпринятых мер и отчет о результатах верификации осуществляются в соответствии с п. 10.2. настоящего РК.

### **10.3 Анализ со стороны руководства**

В Университете процесс анализа со стороны руководства осуществляется в соответствии со следующей внутренней организационной документацией (ПРИЛОЖЕНИЕ Б):

- ДП Внутренний аудит;
- ДП Проектирование и разработка образовательных программ;
- Положение об управлении лицензирования, аккредитации и менеджмента качества образования;

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 78 из 104

- Положение о Совете по качеству;
- Положение о Совете факультета;

### **11.3.1. Общие положения**

Ректор Университета не реже одного раза в год анализирует СМК Университета с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности.

Для анализа со стороны руководства начальник УЛАМКО анализирует данные (п. 9.1.3) и формирует материалы для доклада по итогам функционирования СМК Университета на ученом Совете Университета. В анализ включают оценку возможностей улучшения и потребности в изменениях СМК Университета, в том числе в Политике и целях в области качества.

Материалы о функционировании СМК Университета, её результативности, а также предложения по совершенствованию процессов СМК, их результатов и продукции рассматриваются на заседании Совета по качеству.

Начальник УЛАМКО рассматривает информацию по СМК и представляет ее для обсуждения на заседании Ученого Совета.

Документированной информацией анализа со стороны руководства являются решения ученого Совета, которые утверждаются ректором Университета.

Решения Ученого Совета доводятся до сведения сотрудников Университета через заседания Советов факультетов и заседания кафедр, а также (по мере необходимости) других заинтересованных сторон.

### **11.3.2. Исходные данные («входы») для анализа со стороны руководства**

Входные данные для анализа со стороны руководства включают в себя рассмотрение:

- статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества;
- информации о результатах деятельности и результативности СМК, включая тенденции, относящиеся к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон; степени достижения целей в области качества; показателям процессов и соответствию продукции и услуг; несоответствиям и корректирующим действиям; результатам мониторинга и измерений; результатам аудитов; результатам деятельности внешних поставщиков;
- достаточности ресурсов;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- возможностям для улучшения.

### **11.3.3. Результаты («выходы») анализа со стороны руководства**

Выходными данными анализа со стороны руководства являются:

- предложения по улучшению СМК, ее процессов, результатов и продукции согласно требованиям потребителей и других заинтересованных сторон, в т.ч. изменения в Политике и целях в области качества;
- программы и планы внутренних аудитов;
- потребность в необходимых ресурсах и другие.

## **11. УЛУЧШЕНИЕ**

### **11.1 Общие положения**

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-ПК-2020
		страница 79 из 104

В Университете деятельность по улучшению осуществляется в рамках подпроцесса «Улучшение».

### **11.2 Несоответствия и корректирующие действия**

Выявление несоответствий и корректирующие действия являются микропроцессами процесса «Улучшение» (далее процесс).

Потребность в корректирующих действиях возникает в результате обнаружения несоответствия. Эти действия направлены на выявление причин возникновения несоответствия с целью их устранения и недопущения повторного возникновения несоответствия.

#### **Цели процесса:**

- выявление реальных и потенциальных несоответствий СМК Университета или отдельных ее процессов относительно требований, установленных документацией СМК;
- анализ причин выявленных несоответствий;
- определение корректирующих действий, направленных на улучшение СМК или отдельных ее процессов в соответствии с выявленными нарушениям.

**К причинам возникновения несоответствий** Университета относятся:

- несоответствия в управлении основными, управляющими и обеспечивающими процессами;
- несоответствия в осуществлении основных, управляющих и обеспечивающих процессов;
- несоответствия входов процессов;
- несоответствия ресурсов, необходимых для осуществления процессов (человеческих, информационных, материальных и финансовых).

**Последствия этих причин** выявляются путем анализа следующих документов:

- записей анализа качества со стороны высшего руководства;
- записей качества персонала;
- записей анализа требований заинтересованных сторон к продукции;
- записей результатов измерений управления и осуществления бизнес-процессов, их результатов и продукции;
- записей оценки качества организаций-поставщиков;
- записей результатов мониторинга и измерения процессов, их результатов и продукции;
- записей по управлению несоответствующей продукцией;
- записей внутренних аудитов;
- записей о ранее предпринятых корректирующих и предупреждающих действиях;
- записей нормативного органа или заинтересованных сторон;
- отчетов персонала и пр.

**Владелец процесса** - руководитель соответствующего структурного подразделения, **участники процесса** – руководители структурных подразделений/должностные лица, сотрудники структурных подразделений, начальник УЛАМКО.

#### **Документы или события, инициирующие процесс:**

- распорядительные и организационные документы, отражающие необходимость проведения корректирующих действий (не менее 1 раза в год), или потребность во внеплановых корректирующих действиях в связи с появлением и/или увеличением количества несоответствий;
- записи, отражающие появление несоответствий.

**Процесс корректирующих действий** включает следующие подпроцессы:

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 80 из 104

- **анализ потенциальных и реальных несоответствий и установление их причин:** – анализ информации о качестве продукции и процессов, результатах процессов, об удовлетворенности потребителей; выявление потенциальных и реальных несоответствий и их причин, определение перечня реальных и потенциальных несоответствий, ответственный – руководитель соответствующего структурного подразделения;
- **оценивание необходимости действий для избежания повторения или предупреждения появления несоответствий** - анализ информации о причинах несоответствий, возможностях их наступления (для потенциальных несоответствий), возможностей их повторения, возможностей осуществления корректирующих и предупреждающих действий, ранжирование несоответствий (самый низкий ранг – несоответствия, не подлежащие корректировке/предупреждению, самый высокий ранг – несоответствия, подлежащие корректировке/предупреждению в первую очередь), ответственный - руководитель соответствующего структурного подразделения;
- **планирование необходимых корректирующих действий** - анализ информации о возможностях устранения несоответствий, о возможных сроках устранения и необходимых ресурсах, создание плана корректирующих действий.  
ответственный - руководитель соответствующего структурного подразделения;
- **осуществление корректирующих действий** – проведение запланированных корректирующих действий, устранение потенциальных и реальных несоответствий, ответственный - руководитель соответствующего структурного подразделения;
- **анализ результатов и эффективности корректирующих действий** - анализ предпринятых корректирующих действий, ответственный - руководитель структурного подразделения.

**Документы или записи, порождаемые процессом:**

протоколы, решения, аналитические записки, перечень потенциальных и реальных несоответствий с указанием причин, перечень ранжированных несоответствий, план корректирующих действий, записи о необходимости корректирующих действий (в протоколах заседаний структурных подразделений, протоколах Совета по качеству, ученого Совета и т.п.), отчет о выполнении корректирующих действий, записи, отражающие требования к последующим корректирующим действиям, решения Совета по качеству и ученого Совета, касающиеся выводов о стратегических изменениях в деятельности Университета.

Корректирующее действие можно считать эффективным, если не наблюдается повторное возникновение несоответствий, ради разрешения которых оно было предпринято. В случае установления неэффективности предпринятых корректирующих действий и продолжения возникновения подобных несоответствий процедура повторяется.

Процесс корректирующих действий осуществляется во всех участвующих в СМК структурных подразделениях Университета, в деятельности которых было обнаружено несоответствие. В документации по проведению корректирующих действий указывается должность и фамилия лица, ответственного за реализацию каждого конкретного мероприятия.

Сбор информации об улучшении качества в результате корректирующих действий в Университете осуществляется УЛАМКО на основании сведений структурных подразделений Университета, докладных записок руководителей структурных подразделений.

Подразделением, ответственным за анализ эффективности корректирующих действий является УЛАМКО, который затем передает эти сведения руководству Университета для анализа.

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 81 из 104

Корректирующие действия могут повлечь за собой изменения в одном или нескольких документах: методиках, инструкциях, положениях, стандартах предприятия, документации СМК и других.

Проведение и результаты корректирующих действий оформляются документально.

### **11.3 Постоянное улучшение**

Деятельность по постоянному улучшению является микропроцессом процесса «Улучшение» (далее процесс).

В Университете разработаны процессы и процедуры регулярного анализа и развития СМК, направленные на ее непрерывное совершенствование и улучшение качества образовательных услуг и научно-технической продукции. В число таких процедур входят внутренний аудит, мониторинг и измерение процессов, мониторинг и измерение продукции, анализ данных. Целью постоянного улучшения является повышение результативности и эффективности СМК.

Для ее достижения используются Политика и цели в области качества, конкретизированные по процессам Университета и структурным подразделениям (п. 6). Анализ данных и их последующая оценка со стороны Совета по качеству, Учебно- методического совета, руководства Университета, позволяют выявить области для улучшения, на основании которых Ученый совет принимает решения о совершенствовании деятельности Университета (корректирующие действия). Решения Ученого совета по совершенствованию СМК являются записями (доказательствами) непрерывного улучшения.

Таким образом, внедрение СМК инициирует механизм перманентной самооценки деятельности Университета и ее совершенствования.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

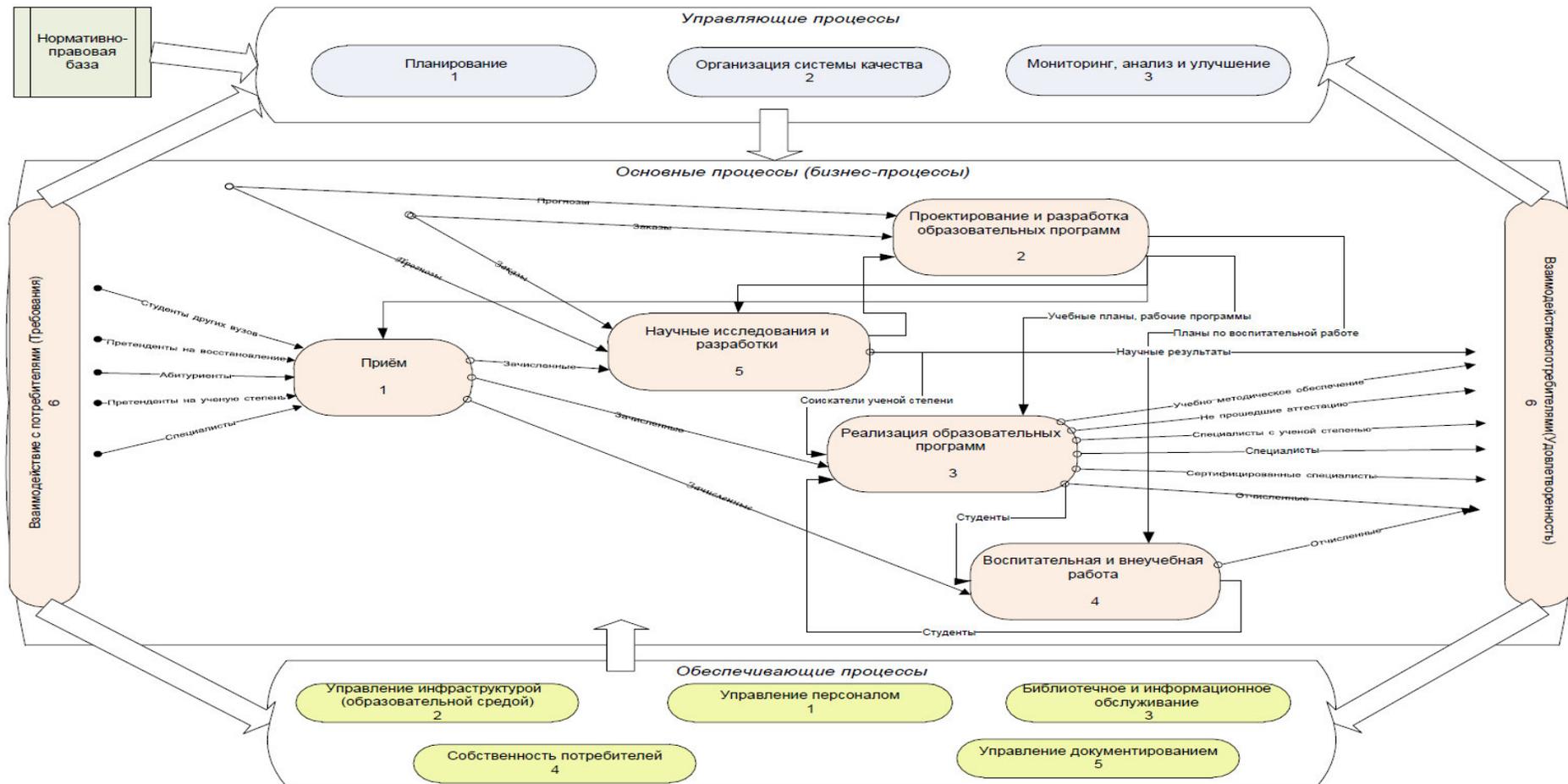


Рисунок 1 – Процессная модель

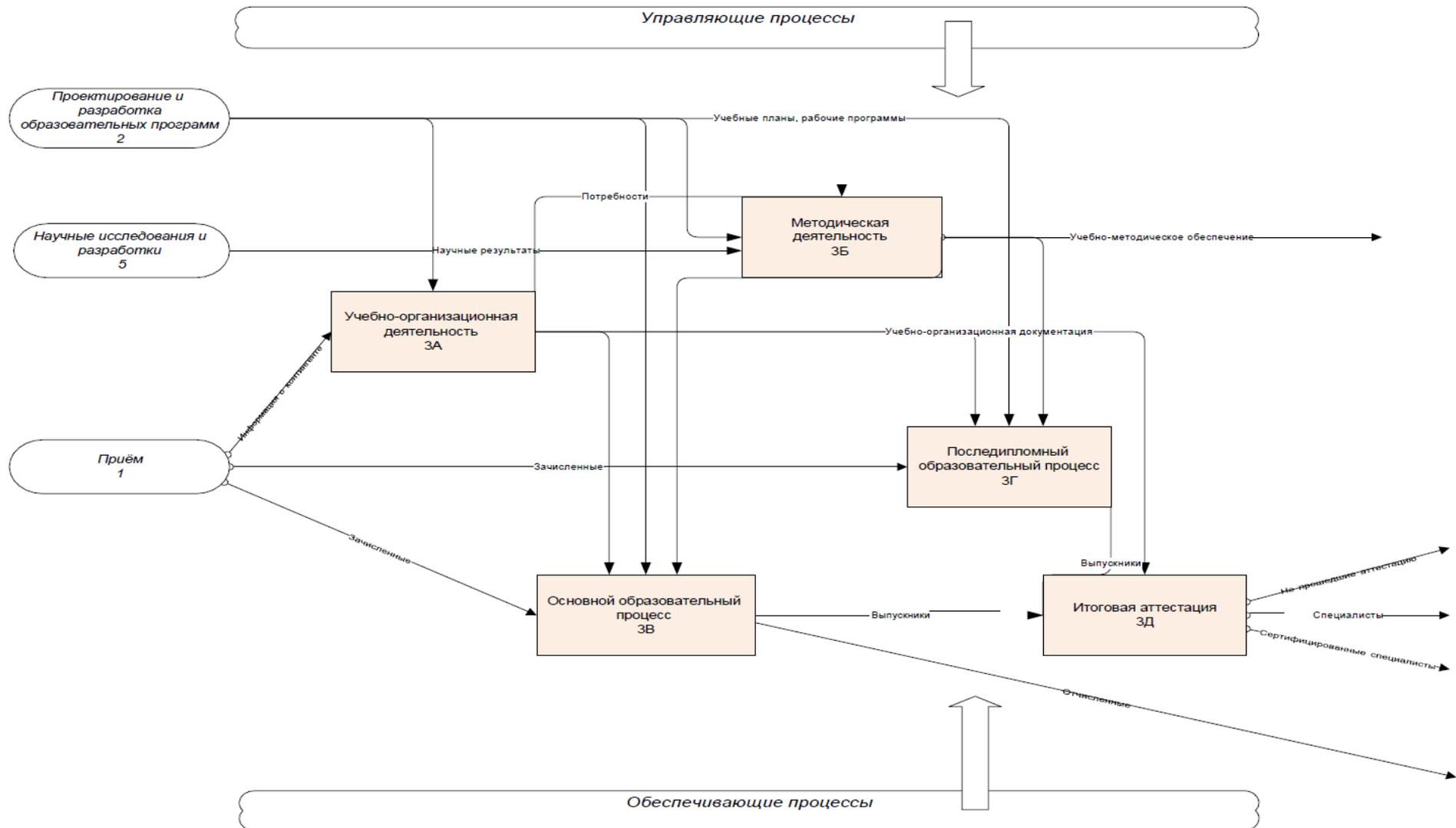


Рисунок 1 – Процессная модель (продолжение)

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 84 из 104

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

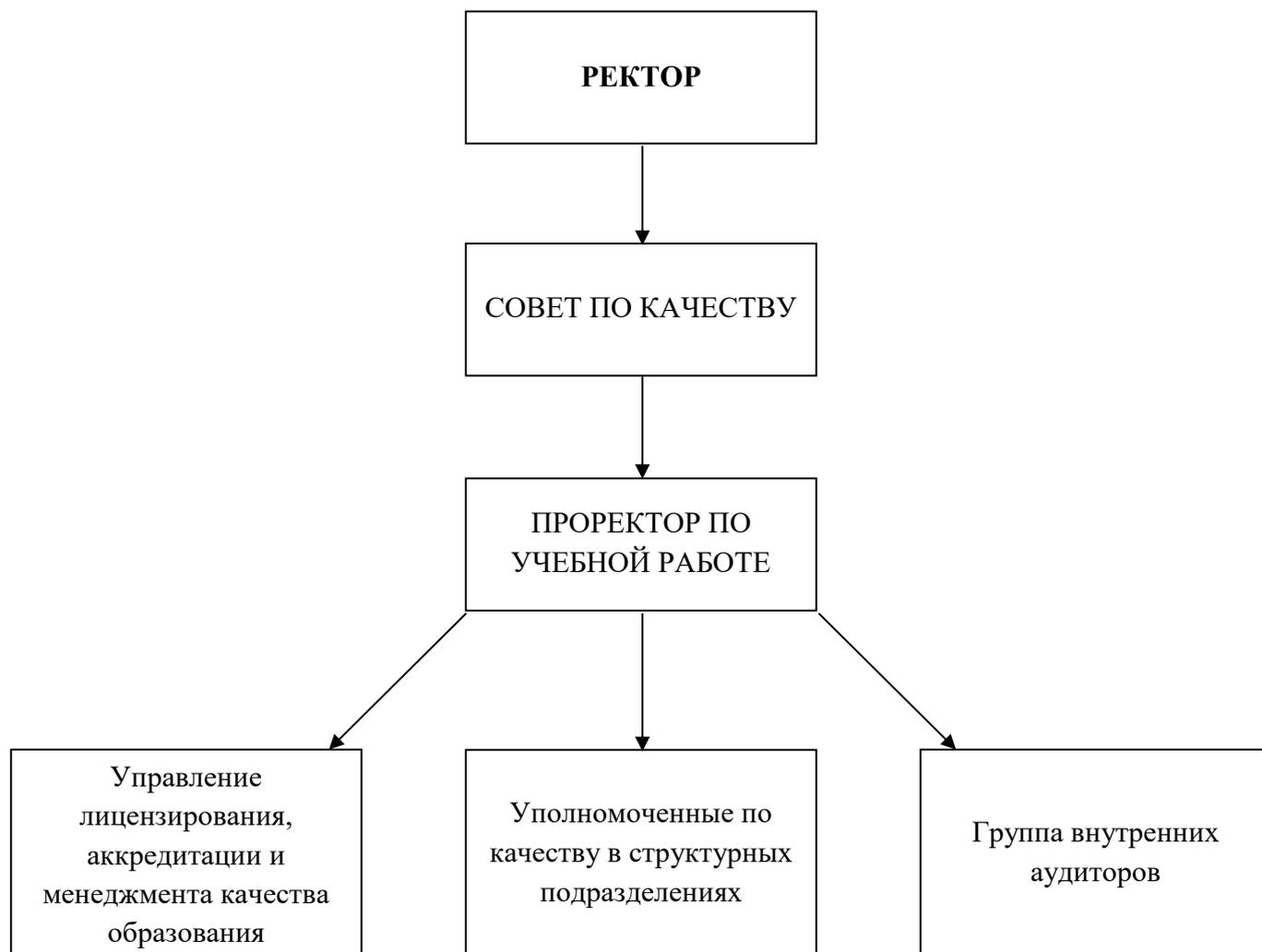


Рисунок 1 – Структурные подразделения, ответственные и участвующие в формировании СМК



СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 86 из 104

<b>Основные процессы:</b>																										
1. Прием абитуриентов (студентов) претендентов на получение ученой степени слушателей ЦПК	У	У	-	У	-	В	-	В	В	О	-	-	-	В	У	У	В	В	-	-	-	В		В	-	-
	У	У	У	У	-	В	У	-	-	-	О	-	-	В	У	В	В	В	-	-	-	В	У	В	-	-
	У	У	У	-	-	В	-	-	-	-	-	-	-	У	У	В	В	В	-	-	-	В	-	В	-	О
2. Проектирование и разработка	У	О	У	У	В	В	-	В	В	-	У	У	У	У	У	В	В	-	В	В	В	В	В	В	-	В
3А. Учебно-организационная деятельность	У	О	В	У	В	В	-	У	-	В	У	У	У	У	У	У	У	В	В	У	-	В	В	В	У	У
3Б. Методическая деятельность	У	О	У	У	У	В	-	В	-	-	В	В	В	У	У	В	У	В	-	В	-	В	-	В	В	У
3В. Основной образовательный процесс	У	О	У	У	У	В	-	У	-	-	-	-	-	У	У	У	В	У	В	У	В	В	В	В	У	У
3Г. Последипломный образовательный процесс	У	У	У	У	У	В	-	У	-	-	-	-	-	У	У	У	В	У	В	У	В	В	В	В	У	О
3Д. итоговая аттестация	У	О	У	У	В	В	-	У	-	-	У	-	-	В	У	В	В	В	В	У	-	В	-	В	В	У
4. Воспитательная и внеучебная работа	У	У	У	О	В	В	-	У	В	-	-	-	-	У	У	В	В	-	У	В	-	В	-	В	-	У
5. НИиР	У	У	О	У	В	В	У	В	-	-	У	У	В	В	У	В	В	-	В	-	-	В	В	В	В	В
6. Взаимодействие с потребителями																										
<b>Обеспечивающие процессы:</b>																										
1. Управление персоналом	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	О	У	У	У	У
2. Управление инфраструктурой (образовательной средой)	О	У	В	В	У	У	В	В	В	В	В	В	В	В	У	У	У	В	В	В	В	В	У	У	У	В

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ														СМК-РК-2020					
															страница 87 из 104					

3. Библиотечное и информационное обслуживание	У	У	У	У	У	У	-	В	-	-	В	В	В	В	У	В	У	-	В	В	-	В	У	О	У	В	
4. Собственность потребителей																											
5. Управление документированием	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	О	У	У	У	У	
<b>ИТОГО:</b>																											
<b>О – ответственный</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	
<b>У – участник</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	
<b>В – взаимодействующий (поставщик, потребитель)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	

Таблица1 – Ответственные и участники в формировании СМК, обеспечивающие её функционирование



СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 89 из 104

**ПРИЛОЖЕНИЕ Г**

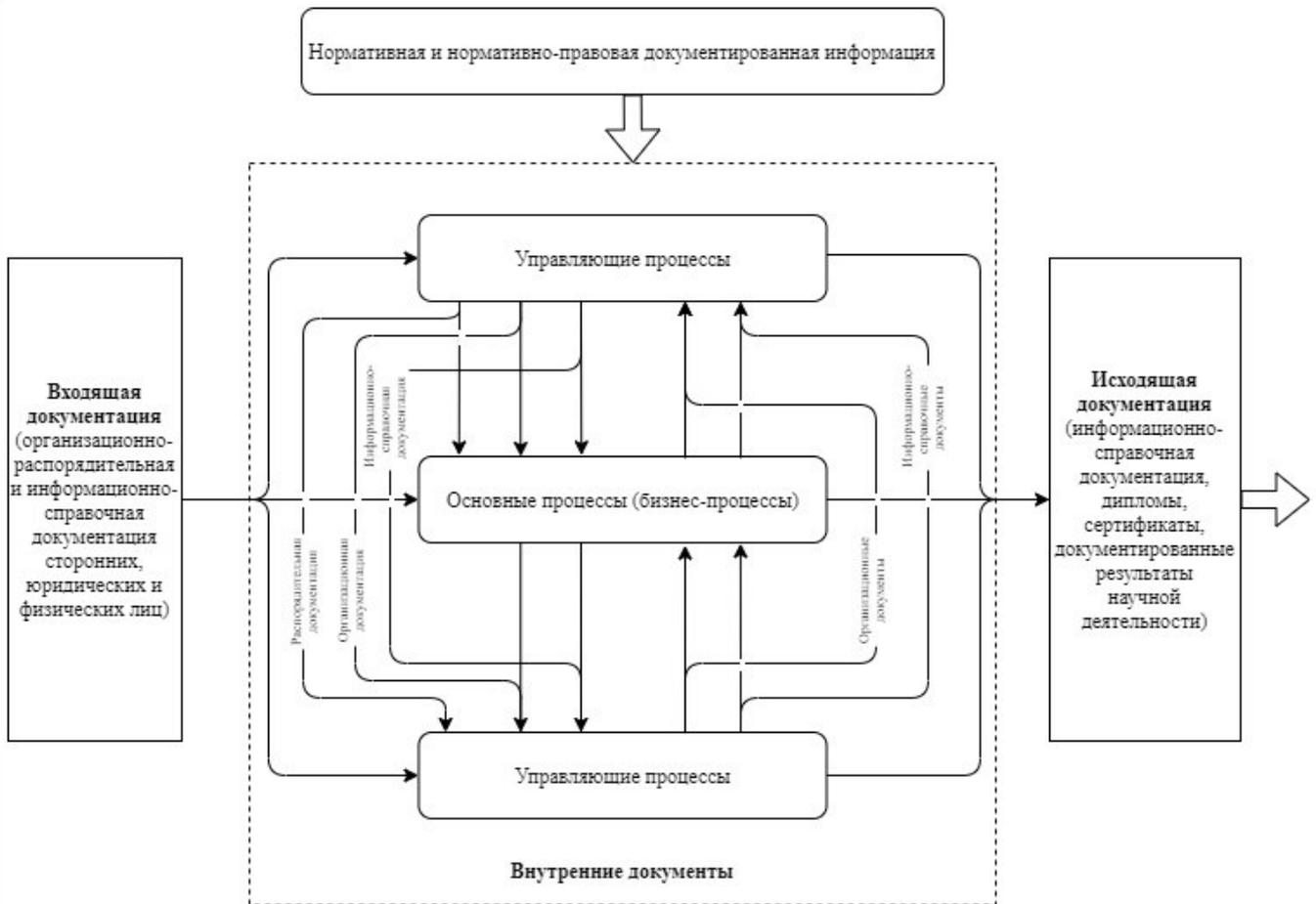


Рисунок 2 - Управление документированной информацией по видам процессов

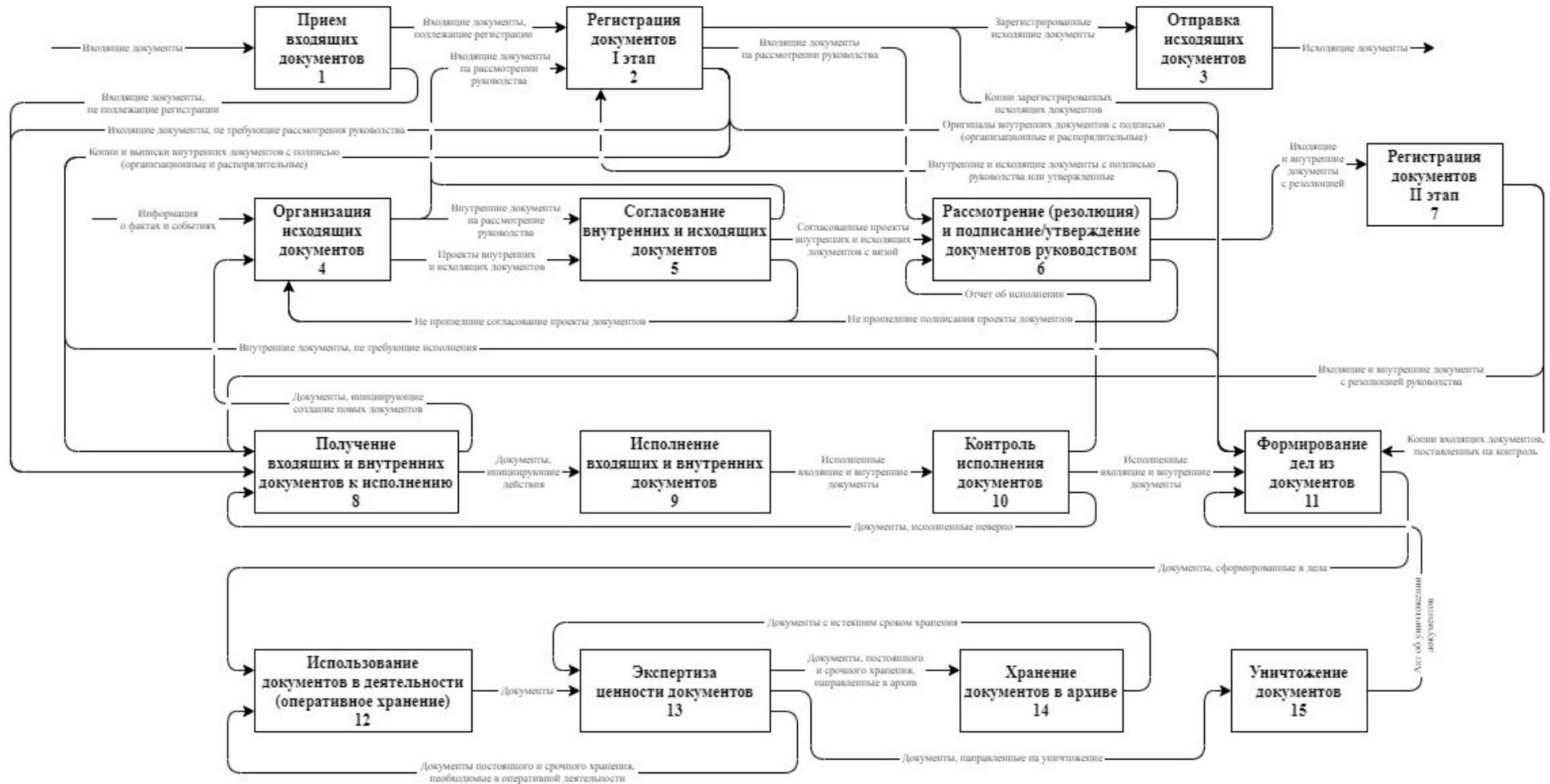


Рисунок 3 - Технология документооборота Университета

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 91 из 104

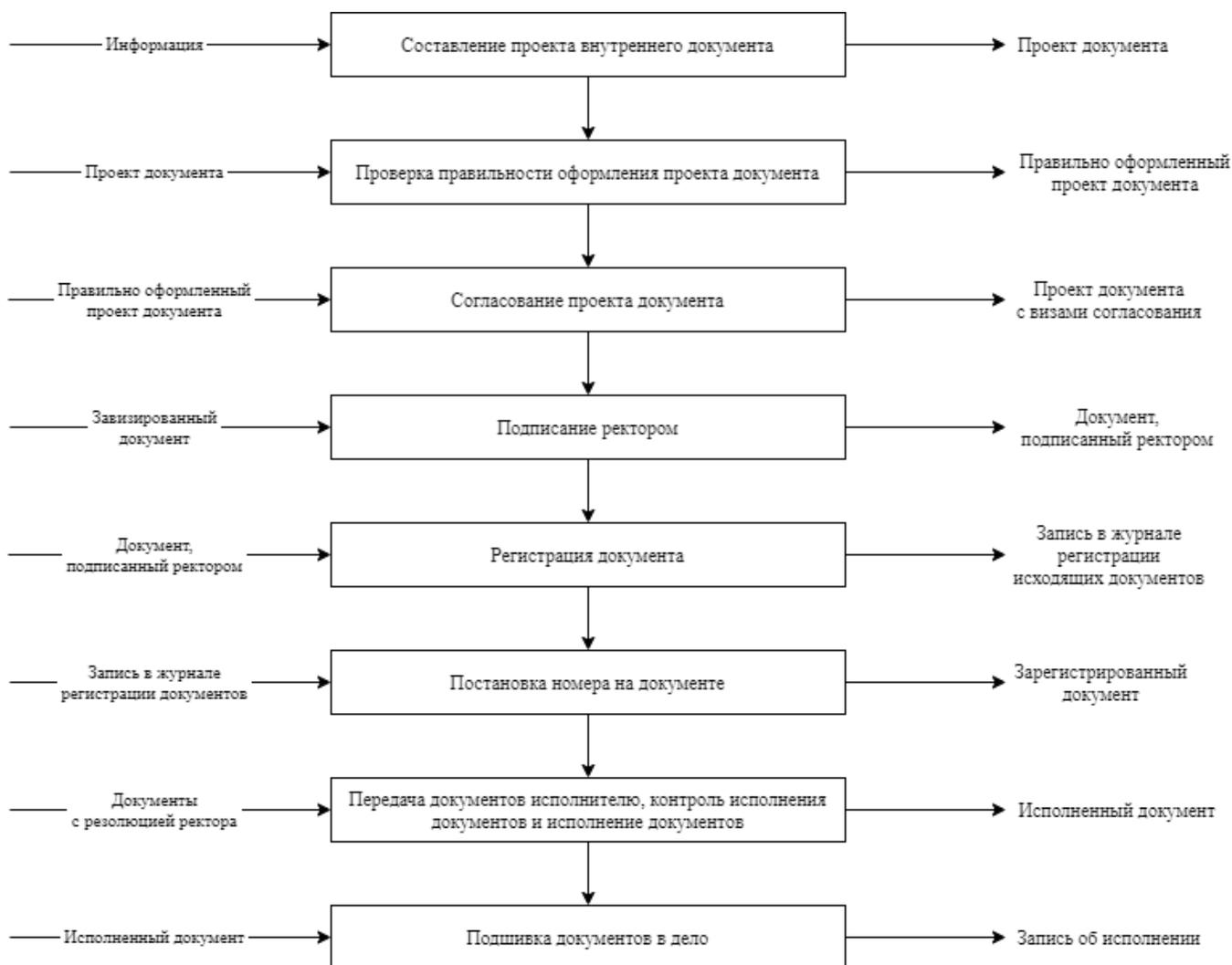


Рисунок 7 – Управление внутренними документами

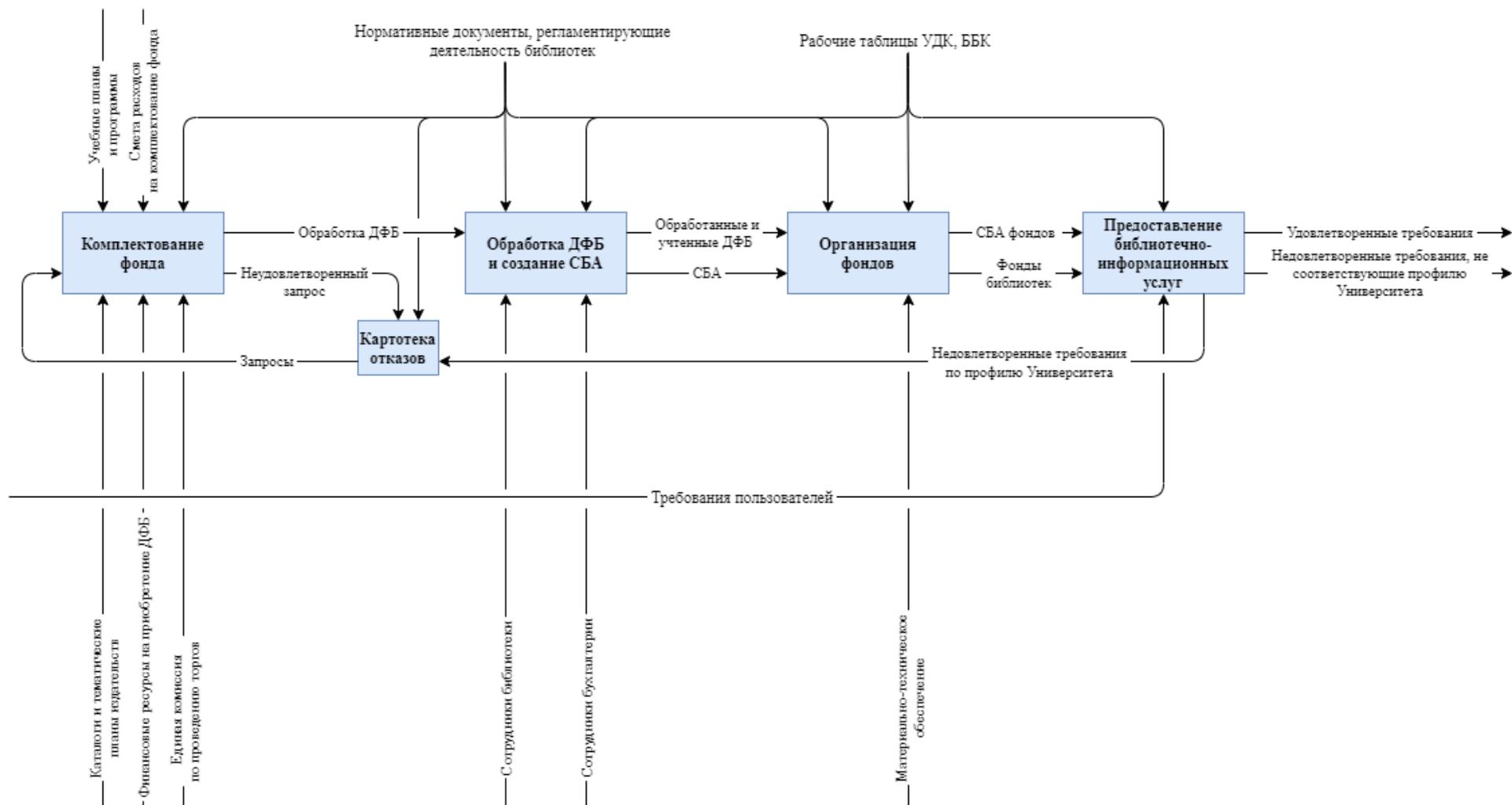


Рисунок 8 – Процесс управления ИР научной библиотеки

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020	
		ВЕРСИЯ 8	страница 93 из 104

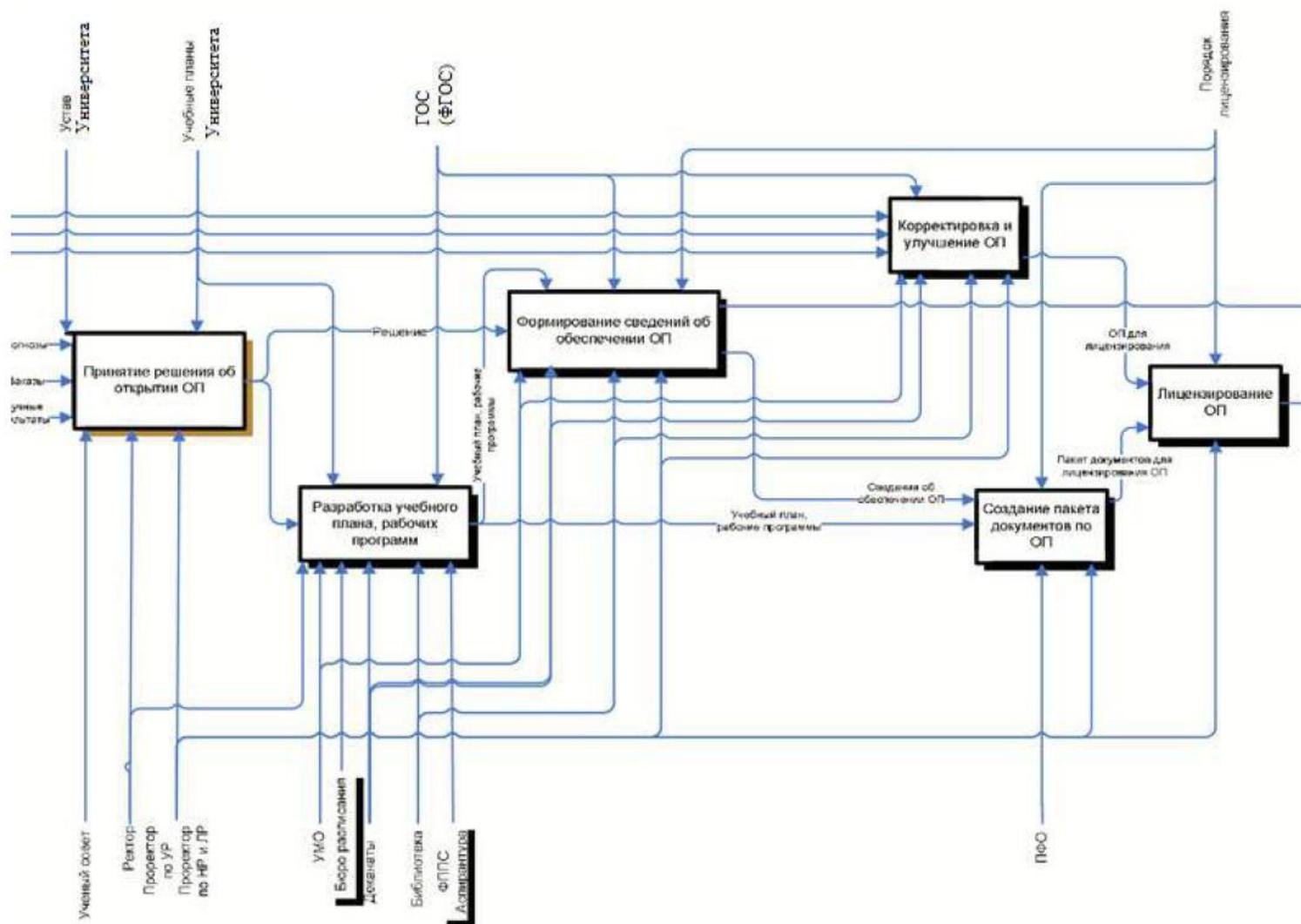


Рисунок 9 – Процессная модель управления проектирования и разработкой

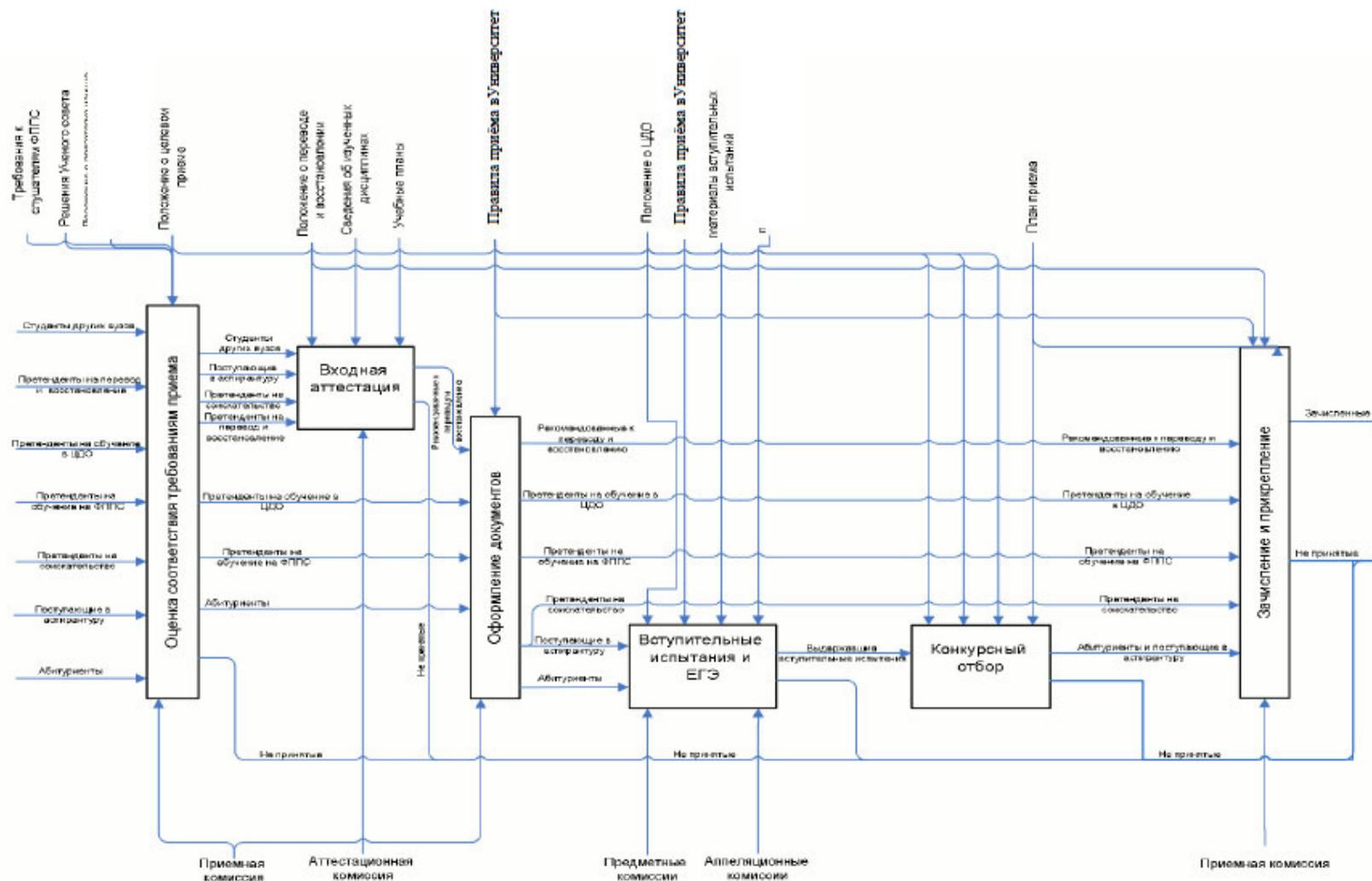


Рисунок 10 – Процессная модель управления приемом

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 95 из 104

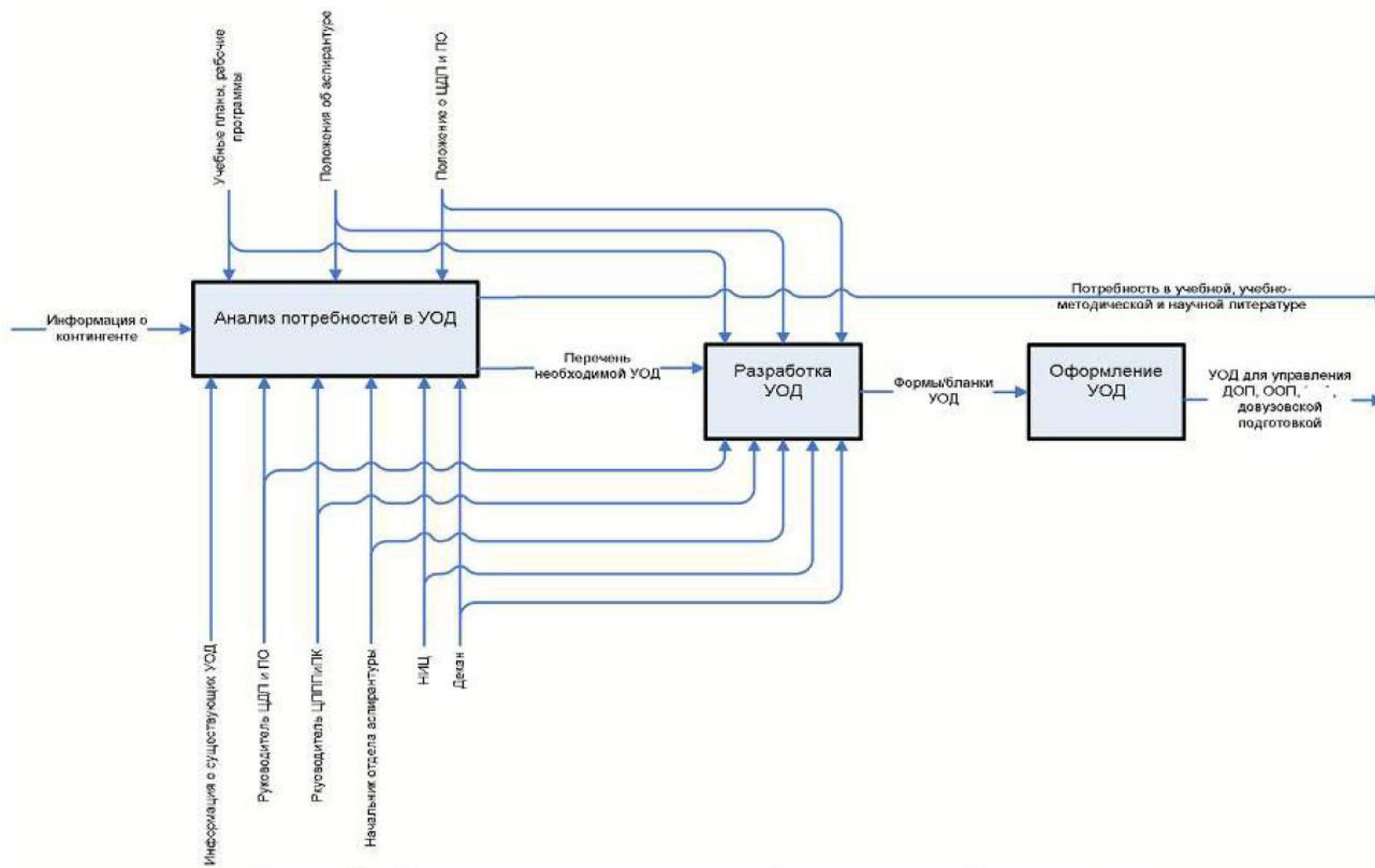


Рисунок 11 – Процессная модель управления учебно-организационной деятельностью

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 96 из 104

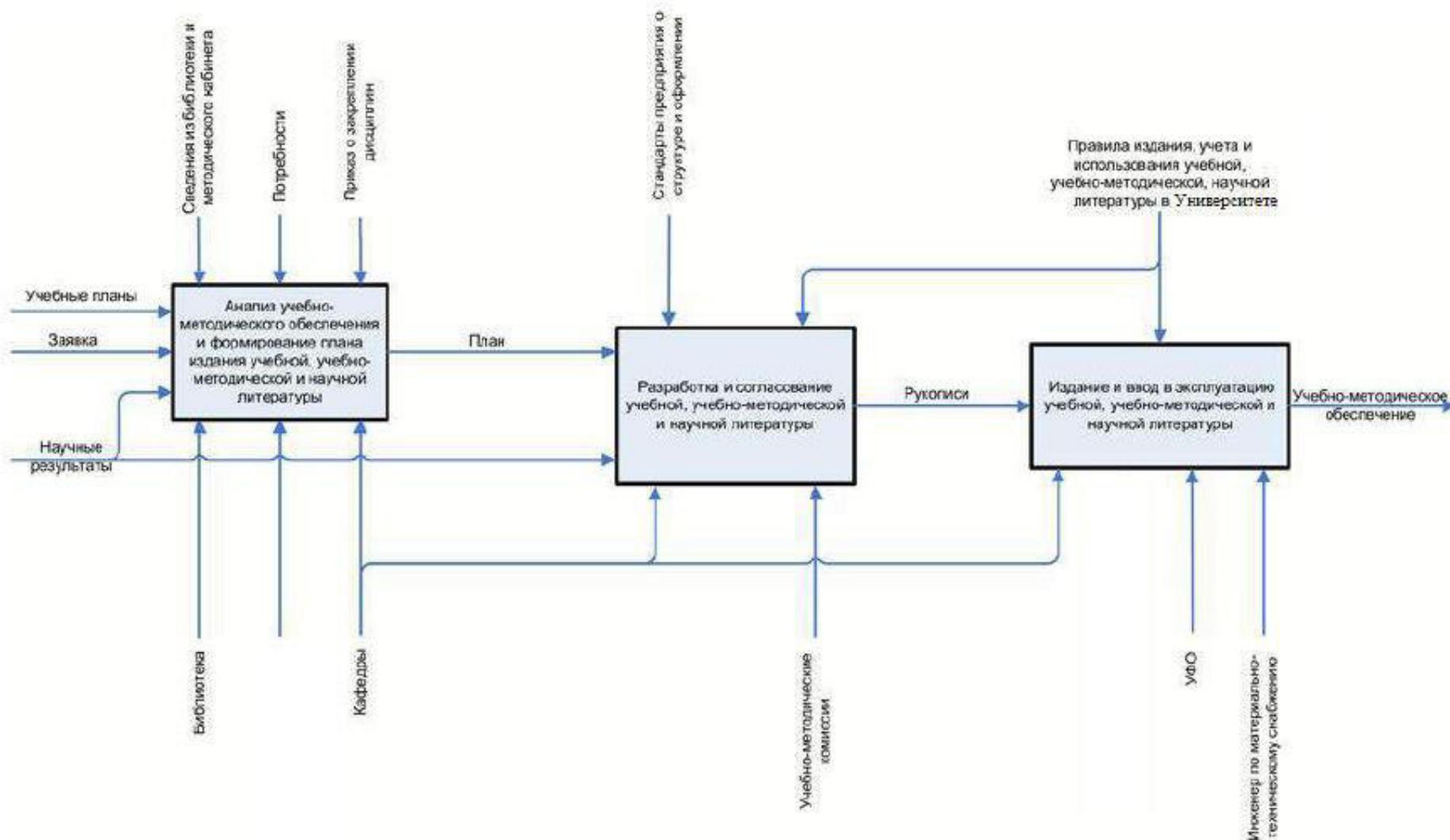


Рисунок 12 – Процессная модель управления методической деятельностью

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020
		страница 97 из 104

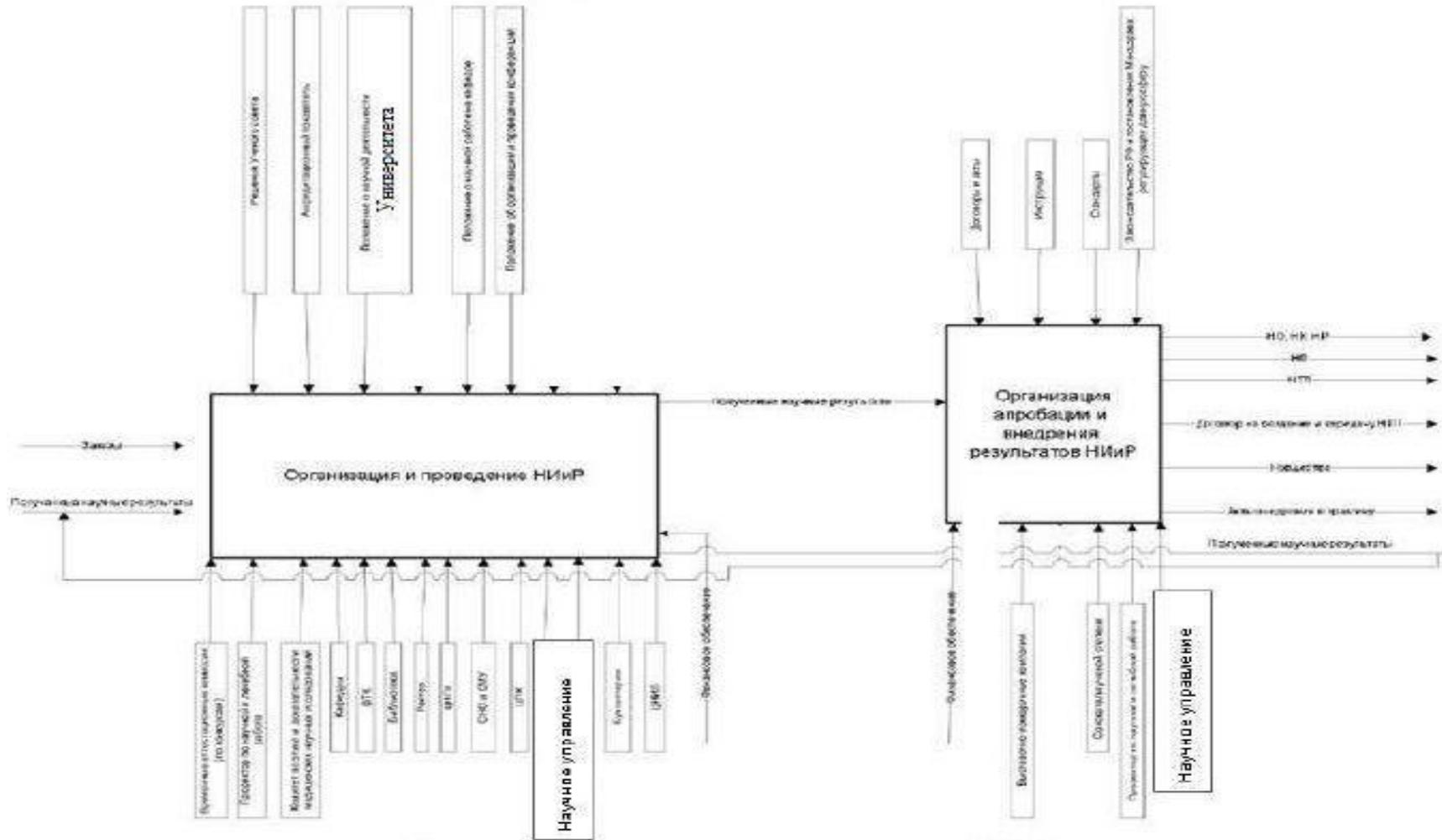


Рисунок 13 – Процессная модель управления НИИР

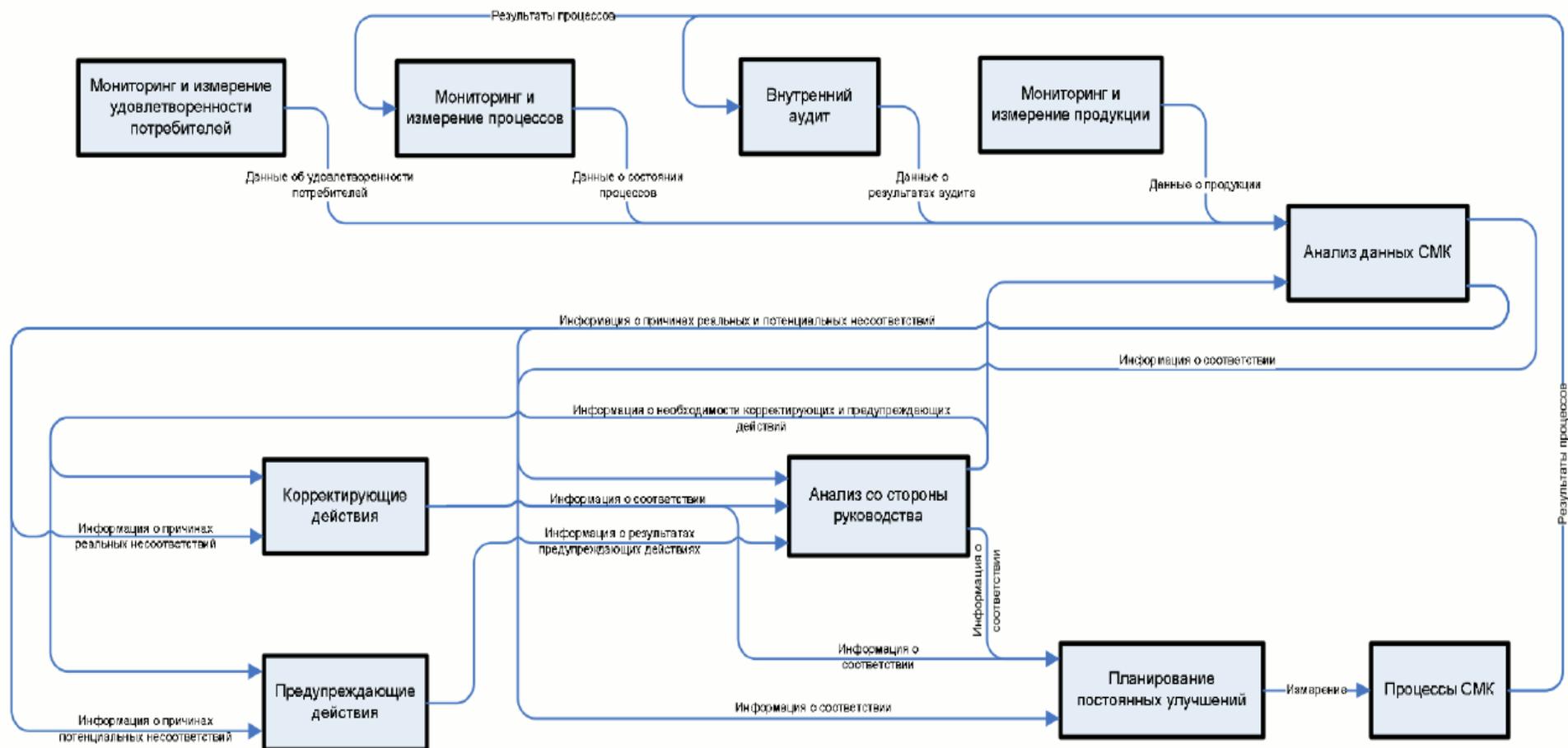


Рисунок 14 – Взаимосвязь процессов измерения, мониторинга и улучшения

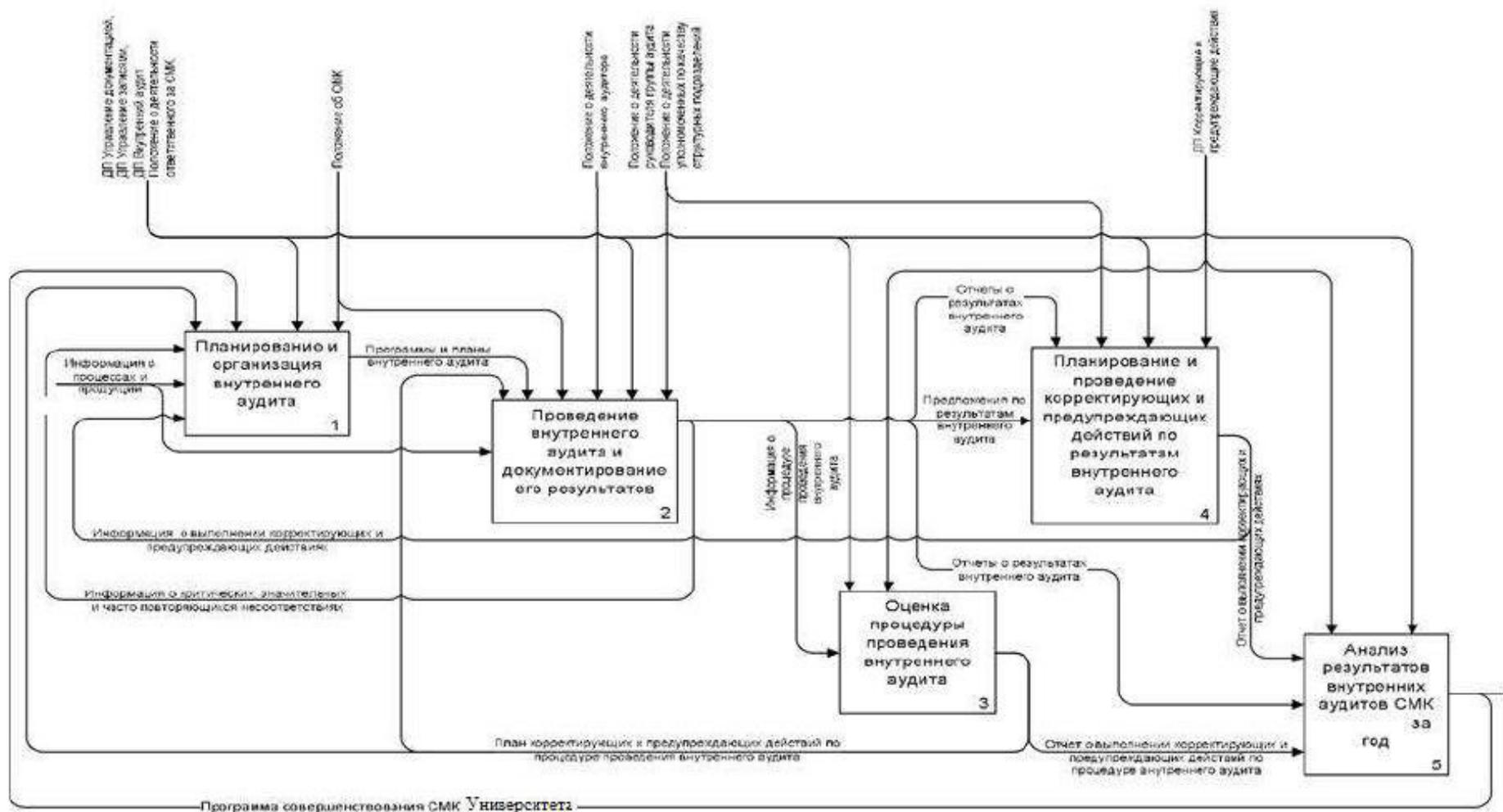


Рисунок 15 – Процессная модель внутреннего аудита СМК Университета

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-ПК-2020
		страница 100 из 104

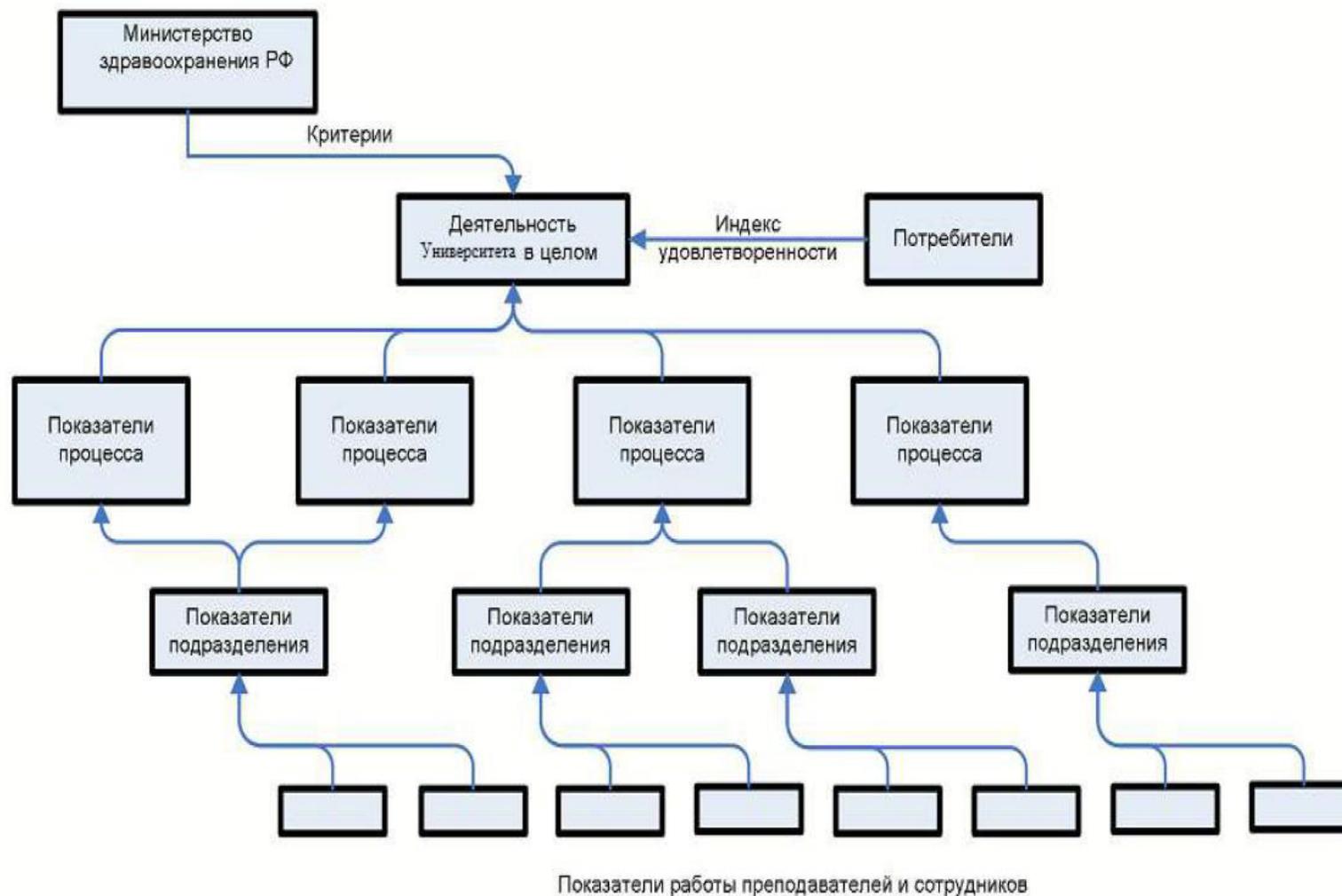


Рисунок 16 – Формирование системы показателей измерения процессов СМК Университета

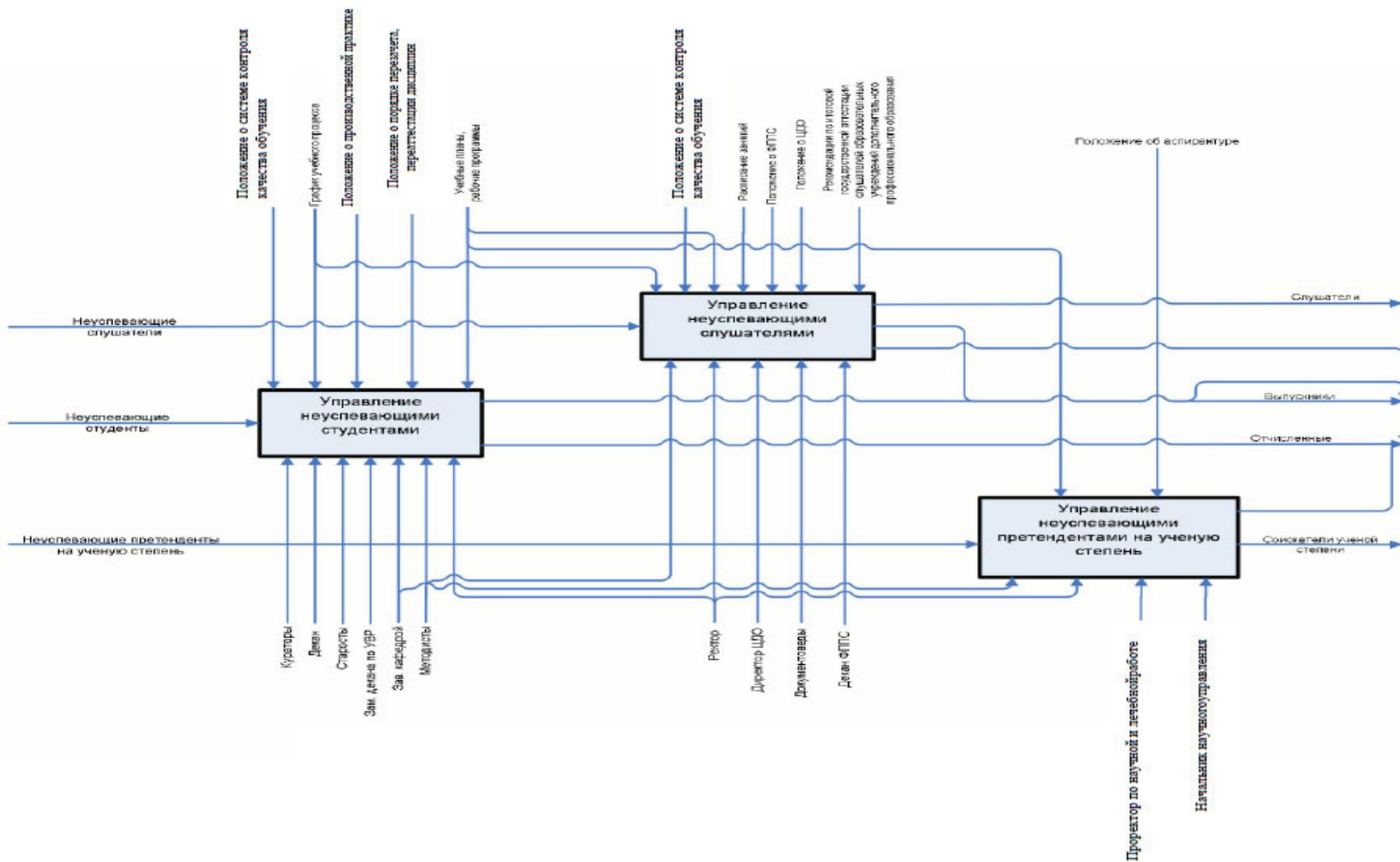


Рисунок 17 – Процессная модель управления несоответствующей продукцией

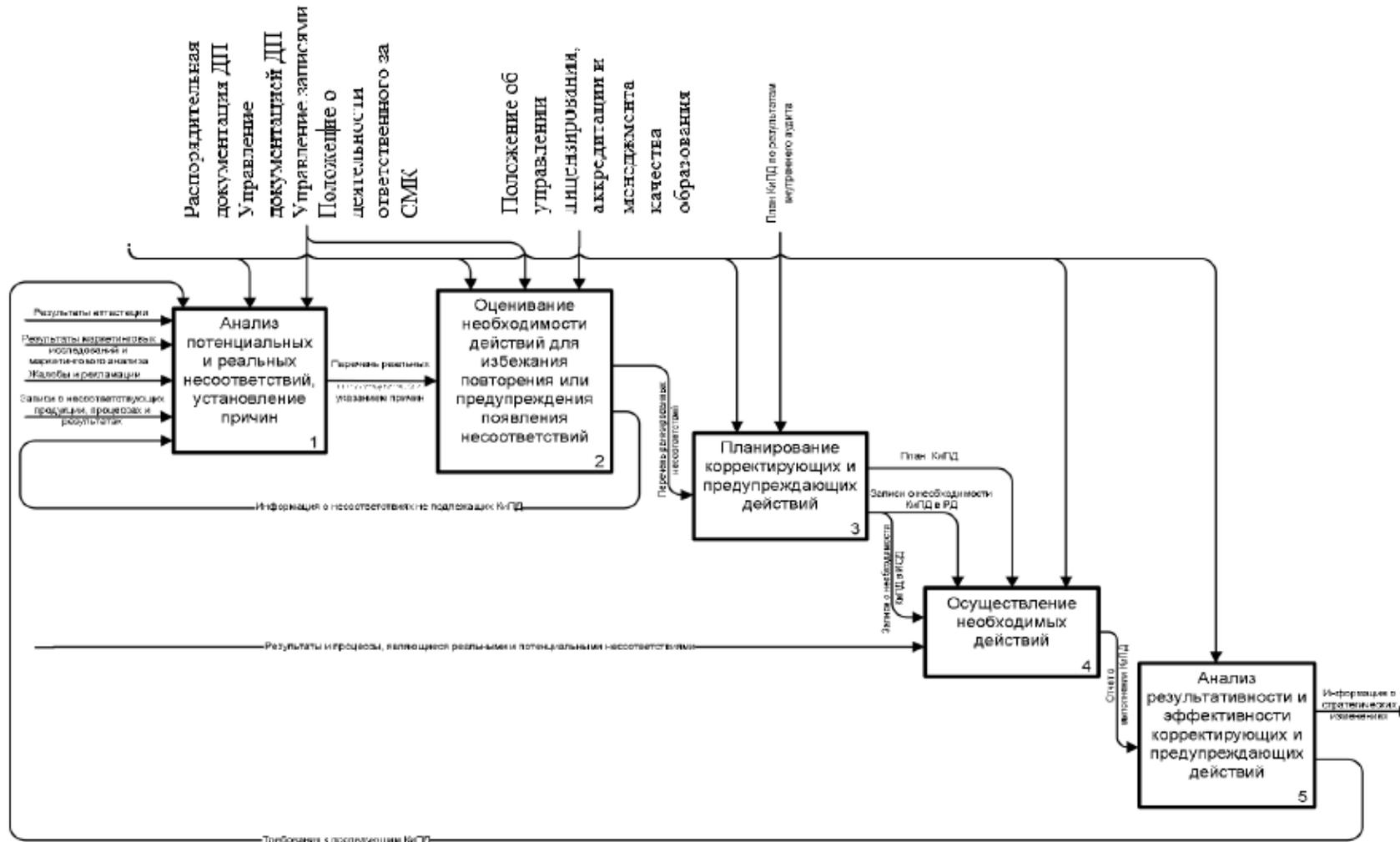
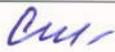


Рисунок 18 – Процессная модель корректирующих и предупреждающих действий

СМК	РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ	СМК-РК-2020	
			страница 129 из 130

### ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

#### РАЗРАБОТАНО

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Начальник УЛАМКО	Синькова Маргарита Николаевна		22.06.2020.

#### КОНСУЛЬТАНТЫ

Должность	ФИО	Подпись	Дата
-			

#### СОГЛАСОВАНО

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Ответственный за СМК Университета, проректор по учебной работе	Коськина Елена Владимировна		22.06.2020

#### ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ

Со дня утверждения ректором Университета « 25 » июня 2020 г., (Основание: протокол заседания Ученого совета №8 от « 25 » июня 2020 г., протокол заседания Совета по качеству №8 от « 22 » июня 2020 г.)

#### СПИСОК РАССЫЛКИ

- УЛАМКО

