



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

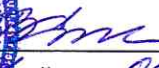
«Тюменский индустриальный университет»

Отдел внутреннего аудита



СВЕРЖДАЮ

Ректор

 В.В. Ефремова

» 06 20 23 г.

## РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

## Введение

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тюменский индустриальный университет», ранее Тюменский индустриальный институт - был основан в 1963 году.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тюменский индустриальный университет» создано в апреле 2016 года в рамках формирования инженерного университета региона посредством слияния двух крупных университетов Тюменского государственного нефтегазового университета и Тюменского государственного архитектурно-строительного университета и является их правопреемником.

Полное наименование – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тюменский индустриальный университет».

Сокращенные – ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет»; ФГБОУ ВО «ТИУ»; Тюменский индустриальный университет; ТИУ; университет.

На английском языке: полное – Federal State Budget Educational Institution of Higher Education «Industrial University of Tyumen»; сокращенное – IUT.

Юридический адрес: 625000, Уральский Федеральный округ, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Володарского, 38.

Реквизиты ТИУ: Телефон: +7 (3452) 68-27-00, веб – сайт: [www.tyuiu.ru](http://www.tyuiu.ru), электронная почта: [general@tyuiu.ru](mailto:general@tyuiu.ru).

Основными направлениями деятельности ТИУ являются:

- образовательная деятельность;
- научно-исследовательская деятельность;
- организация проведения общественно-значимых мероприятий в сфере образования и науки.

Лицензия Федеральной службы по надзору в сфере образования: Серия 90Л01 № 0009181, регистрационный № 2134 от 13 мая 2016 г., лицензия действительна бессрочно.

Свидетельство о государственной аккредитации: Серия 90А01 № 0002124, регистрационный номер № 2025 от 21 июня 2016 г., свидетельство действительно по 10 июня 2021 г. (продлено до 10 июня 2023 г. на основании Постановления Правительства РФ от 04.02.2021 № 109 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 440 «О продлении действия разрешений и иных особенностях в отношении разрешительной деятельности в 2020 году»).

ТИУ осуществляет образовательную деятельность по различным уровням основных профессиональных образовательных программ.

В соответствии с законодательством Российской Федерации в области образования университет реализует:

– образовательные программы высшего образования (далее – ВО) по различным направлениям подготовки (специальностям);

– образовательные программы среднего общего и среднего профессионального образования, а также дополнительного профессионального образования.

*Миссией опорного университета является:*

Приумножение человеческого и научно-технического потенциала корпораций, имеющих производственные активы на территории региона, в целях успешного осуществления третьей индустриальной революции на основе интеграции науки, образования и производства.

Исторически большая часть современных компаний ТЭК Западной Сибири выросла из недр ТИУ.

Университет в миссии-предназначении переносит акцент на крупные корпорации, определяющие экономический профиль региона, а также на развивающийся в условиях

диверсификации и обеспечения импортнезависимости малый и средний бизнес в сфере высокотехнологичных услуг и «умной экономики».

Трансформация целевой модели университета заключается в переходе от модели только «Обучающего университета» к модели университета, способствующего коренному перелому в инновационном развитии системообразующих предприятий, обеспечению их импортнезависимости.

В силу исторически сложившихся связей университета с предприятиями-партнерами и роли региона в международном и национальном разделении труда, сфера влияния университета распространяется:

- на стратегические зоны хозяйствования корпораций, включая зарубежные и арктические территории;
- на Тюменскую область, Ханты-Мансийский и Ямало-Ненецкий автономные округа;
- на азиатские страны ближнего (Казахстан, Киргизия, Таджикистан) и дальнего зарубежья, а также развивающиеся страны (БРИКС и др.).

*Стратегической целью* является формирование ведущего вуза нефтегазового и строительного профиля, предприятий регионального сектора высокотехнологичных услуг и «умной экономики» на основе трансформации образовательной модели, модернизации научно-исследовательской и инновационной деятельности, опережающего развития кадрового, институционального и инфраструктурного потенциалов.

*Стратегические задачи* университета приведены в таблице 1.

Таблица 1

Стратегические задачи университета

<i>Направление</i>	<i>Основные задачи</i>
Образование	<p><i>Стать ведущим инженерным образовательным центром, привлекательным для талантливой молодежи на региональном, российском и международном уровне, что предполагает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- увеличение масштабов привлечения и обеспечение удержания талантливых абитуриентов в регионе;</li> <li>- проведение модернизации образовательного процесса и формирование эффективной системы развития талантов;</li> <li>- увеличение объемов подготовки и обеспечение востребованности программ магистратуры и аспирантуры по актуальным для региона направлениям;</li> <li>- формирование пирамиды образовательных услуг: обеспечение как широкого качественного образования, так и реализация «owner's programs» для подготовки инженерной элиты.</li> </ul>
Научно-исследовательская деятельность и инфраструктура	<p><i>Стать ведущим научно-инновационным центром разработки техники и технологий для крупнейших корпораций российской экономики и создать эффективный «инновационный пояс» вуза, обеспечивающий внедрение и коммерциализацию разрабатываемых технологий, что требует:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создание системы научно-исследовательской и инновационной инфраструктуры, полностью закрывающей потребность региональных/ национальных компаний;</li> <li>- формирование нескольких центров превосходства по прорывным и уникальным направлениям научных исследований, включая бурение, нефтесервис,</li> </ul>

	нефтехимию, новые строительные материалы, математическое моделирование, промышленный дизайн.
Подготовка кадров	<p><i>Обеспечивать подготовку кадров по прорывным направлениям экономики для обеспечения потребностей системообразующих предприятий России, что означает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- полностью закрывать кадровую потребность крупных компаний региона по прорывным направлениям, обеспечивая приоритет приема на работу именно наших выпускников;</li> <li>- стать центром генерации предпринимателей, включая малый и средний бизнес.</li> </ul>
Социально-значимая деятельность	<p><i>Интегрировать позитивные изменения городской и региональной среды, позволяющие:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стать центром реализации масштабных и вдохновляющих талантливую молодежь проектов, ориентированных на удовлетворение потребностей территориального сообщества;</li> <li>- сформировать систему внедрения научно-исследовательских и инновационных разработок в развитие городской и региональной среды</li> </ul>

СМК внедрена в университете с 2006 года с целью повышения качества образовательных услуг и научно-исследовательской деятельности, предоставляемых университетом, а также активизации деятельности, направленной на привлечение внимания к проблемам качества.

СМК функционирует в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

## 1. Область применения

1.1. Настоящее Руководство по качеству (далее – Руководство) устанавливает общие требования к системе менеджмента качества федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тюменский индустриальный университет» (далее - ТИУ, университет).

1.2. Руководство содержит область применения системы менеджмента качества (далее - СМК), нормативные документы, разработанные для СМК и описание взаимодействия процессов СМК, а также ссылки на документацию и предназначено для демонстрации возможностей университета обеспечивать потребителей продукции и услуг в соответствии с их требованиями и требованиями правовых, нормативных, методических и технических документов, а также служит постоянным справочным и руководящим материалом для применения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества ТИУ, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

1.3. Руководство поддерживается в рабочем состоянии путем систематического контроля за соблюдением разработанных и установленных требований, устранения выявленных несоответствий в соблюдении действующих требований, поддержании в актуальном состоянии установленных требований путем систематического анализа результативности соблюдения этих требований.

1.4. Руководство утверждается ректором ТИУ, разрабатывается и актуализируется отделом внутреннего аудита, на который возложены соответствующие функции. Периодическая проверка актуальности Руководства осуществляется не реже одного раза в год.

1.5. Руководство является внутренним основополагающим документом СМК университета и обязательно к применению для всех структурных подразделений и работников университета.

Руководство направлено на поддержание СМК ТИУ в рабочем состоянии, а также является информационным материалом о СМК для потребителей и заинтересованных сторон.

Оригинал Руководства хранится в общем отделе университета, копии – во всех структурных подразделениях ТИУ.

Электронная версия данного документа размещена на официальном сайте университета с необходимой степенью защиты. Настоящее Руководство не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено сторонними организациями.

## 2. Нормативные ссылки

2.1 Настоящее Руководство разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- Приказом Минобрнауки России от 19.11.2013 № 1259 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре)»;
- Приказом Минпросвещения России от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- Приказом Минпросвещения России от 22.03.2021 № 115 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
- Федеральными государственными образовательными стандартами;
- Федеральными государственными требованиями;
- Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования», утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28.09.2015 № 1391-ст;
- Международным стандартом ISO 9001:2015 (Quality Management Systems. Requirements) «Системы менеджмента качества. Требования»;
- Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28.09.2015 № 1390-ст;
- Международным стандартом ISO 9000:2015 (Quality Management Systems. Fundamentals and Vocabulary) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента», утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 21.04.2021 № 261-ст;

- Уставом ТИУ;
- Локальными нормативными актами ТИУ.

### 3. Термины, определения и сокращения

3.1. В тексте настоящего Руководства используются термины, определения и сокращения, приведенные в нормативных документах, на основании которых оно разработано.

**Аудит** – систематический, независимый и документированный процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита.

**Внутренний аудит СМК** – аудит СМК, проводимый аудиторами из числа работников ТИУ.

**Владелец процесса (В)** – должностное лицо, руководитель структурного подразделения, несущий ответственность за управление процессом, включая мониторинг процесса на всех стадиях.

**Валидация** – подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

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

#### Примечания:

1) Объективное свидетельство, необходимое для верификации, может быть результатом контроля или других форм определения, таких как осуществление альтернативных расчетов или анализ документов.

2) Деятельность, выполняемая при верификации, иногда называется квалификационным процессом.

3) Термин «верифицировано» используется для обозначения соответствующего статуса.

**Документированная информация (документ)** – информация и носитель, на котором эта информация представлена.

#### Примечания:

1) Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим компьютерным диском, фотографией или эталонным образцом, или комбинацией из них.

2) Комплект документов, например спецификаций и записей, часто называется «документацией».

3) Некоторые требования (например, требование к разборчивости текста) относятся ко всем видам документов, однако могут быть разные требования к спецификациям (например, требование к управлению редакциями) и записям (например, требование к восстановлению доступности).

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждение его повторного возникновения.

**Коррекция** - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

#### Примечания:

1) Коррекция может осуществляться перед, в сочетании или после корректирующего действия.

2) Коррекцией может быть, например, переделка или изменение градации.

**Координатор процесса (К)** – должностное лицо, координирующее процесс (подпроцесс) СМК.

**Критерии аудита СМК** – совокупность политик, процедур или требований, используемых для сопоставления с ними объективных свидетельств.

**Мониторинг удовлетворённости потребителей** – определение статуса процесса и постоянное отслеживание состояния удовлетворённости потребителей для управления качеством выполняемых процессов.

**Область применения СМК** – процессы организации, на которые распространяется работа системы менеджмента качества. То есть область применения СМК определяет границы, в пределах которых применяется СМК, а также детали и обоснование любых исключений из требований ISO 9001:2015.

**Объект аудита СМК** – деятельность подразделения или процесс, подвергающиеся аудиту СМК.

**Субъект аудита СМК** – работник университета, выступающий в качестве внутреннего аудитора.

**Политика** - намерения и направление организации, официально сформулированные ее высшим руководством.

**Политика в области качества** – политика, относящаяся к качеству.

Примечания:

1) Как правило, политика в области качества согласуется с общей политикой организации, а также может быть согласована с видением и миссией и обеспечивает основу для постановки целей в области качества.

2) Принципы менеджмента качества, изложенные в ISO 9000, могут служить основой для разработки политики в области качества.

**План проведения аудиторских мероприятий** – совокупность методов и приемов аудита, оформленный документально в установленной форме. План включает в себя перечень аудиторских процедур, применяемых в конкретной аудиторской проверке, а также его сроки, объем и конкретных исполнителей (аудиторов).

**Риск** – влияние неопределенности. Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или негативном.

**Сокращения:**

**ГОСТ** – государственный стандарт;

**ДИ** – должностная инструкция;

**ГИА** – государственная итоговая аттестация;

**НИОКТР** – научно-исследовательские, опытно-конструкторские и технологические работы;

**ППС** – профессорско – преподавательский состав;

**ОПОП** – основная профессиональная образовательная программа;

**СМК** – система менеджмента качества;

**ФГОС СОО** – федеральный государственный образовательный стандарт среднего общего образования;

**ФГОС СПО** – федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования;

**ФГОС ВО** – федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования;

**ФГТ** – федеральные государственные требования.

## 4. Среда университета

### 4.1. Понимание организации и ее среды

#### 4.1.1. Понимание внешней среды

4.1.1.1 Университет находится в состоянии непрерывного взаимодействия с внешней средой, которая оказывает влияние на текущую производственную деятельность и во многом определяет стратегическое направление развития. Функционирование ТИУ в долгосрочном

периоде зависит от ее способности адаптироваться к ожиданиям и требованиям внешней среды.

4.1.1.2 В университете определены внутренние (организационная структура, инфраструктура, материальные и технические ресурсы) и внешние факторы (учредитель, региональные власти управления образованием, международные и российские образовательные организации), относящиеся к намерениям, стратегическому направлению его развития, влияющие на способность университета достигать намеченных результатов.

Мониторинг, актуализацию и анализ информации о внешних и внутренних факторах осуществляют структурные подразделения, находящиеся в подчинении проректоров по соответствующим направлениям деятельности.

Основными изменениями внешних факторов, которые могут повлиять на СМК университета являются:

- изменение в законодательной, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической среде в Российской Федерации, а также на международном, региональном или местном уровне.

Изменения внутренних факторов связаны с:

- ценностями, культурой, знаниями и результатами работы университета (изменение организационной структуры, получение новых лицензий, переход на новые учебные планы, изменение планов приёма и др.).

Мониторинг и анализ информации о внутренних и внешних факторах, влияющих на СМК, осуществляется на постоянной основе посредством проведения:

- Целей в области качества;
- внутренних аудитов;
- анализа уровня удовлетворенности потребителей;
- выполнения мероприятий по совершенствованию СМК и различных планов университета.

Информация об изменениях внутренних и внешних факторов, которые влияют на СМК университета, включена в ежегодный Анализ СМК со стороны руководства.

#### **4.1.2 Понимание внутренней среды**

4.1.2.1 Характеристикой внутренней среды университета является ее организационная культура, которая формируется высшим руководством и принимается работниками ТИУ.

4.1.2.2 Организационная культура - совокупность ценностей, традиций, норм и образцов поведения, которые направляют работников на решение производственных задач и достижение поставленных целей, обеспечивают выполнение функций. Организационная культура включает:

- формирование имиджа университета, отличающего ее от любой другой организации;
- развитие чувства общности, сплоченности всех работников;
- усиление социальной стабильности.

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

4.2.1 Университетом определены заинтересованные в его деятельности стороны, каждая из которых имеет свои потребности и ожидания.

Основными потребителями услуг ТИУ являются обучающиеся по программам среднего общего образования; по программам среднего профессионального образования; по программам высшего образования (в том числе по программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре); слушатели по программам дополнительного образования; абитуриенты (и их родители), поступающие в университет на соответствующие образовательные программы; работодатели (потребители результатов образовательного



процесса, принимающие на работу выпускников университета); заказчики НИОКТР и государство.

4.2.2 К требованиям потребителей (заинтересованных сторон) относятся:

– требования государства к уровню квалификации выпускника, установленные в федеральных государственных образовательных стандартах, к организации образовательной деятельности, закрепленные в нормативно-правовых актах;

– требования работодателей к приемлемому для них уровню знаний и умений выпускников (определяются при сотрудничестве);

– требования и предложения обучающихся и их родителей, педагогических работников и других работников университета (учитываются в процессе организации образовательной деятельности, ее обеспеченности; условий осуществления предоставления услуг);

– требования заказчиков НИОКТР.

4.2.3 Университет принимает меры для определения нужд и ожиданий всех категорий потребителей и заинтересованных сторон, их учета при планировании процессов СМК, а также выполнения законодательных требований в процессе образования, воспитания, реализации научно-исследовательской и инновационной деятельности.

4.2.4 Исходя из интересов потребителей (заинтересованных сторон), университет устанавливает цели процессов и видов своей деятельности; разрабатывает мероприятия по их достижению.

4.2.5 В университете осуществляется мониторинг и анализ удовлетворенности потребителей (заинтересованных сторон), соответствующих требований и предложений с их стороны.

### **4.3. Определение области применения системы менеджмента качества**

4.3.1 Основные причины, определяющие необходимость внедрения СМК в ТИУ также, как и актуальность проблем обеспечения качества образования в России, определены рядом аспектов, основными из которых являются:

– переход к комплексной оценке деятельности ВУЗов, совмещающей процедуры лицензирования, аттестации и государственной аккредитации на базе утвержденного перечня показателей деятельности ВУЗов;

– усиление конкуренции между образовательными учреждениями на рынке образовательных услуг и рынке трудовых ресурсов.

4.3.2 Область применения СМК ТИУ распространяется на проектирование и реализацию основных (образовательных, общеобразовательных, профессиональных, профессионального обучения) и дополнительных образовательных программ; научно-исследовательскую и инновационную деятельность.

Область применения СМК университета включает процессы подготовки в рамках программ среднего общего образования, программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, программы подготовки специалистов среднего звена, образовательные программы высшего образования - программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры, программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре, программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих, программы повышения квалификации рабочих, служащих, дополнительные общеразвивающие программы, программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки, а также научной и инновационной деятельности.

4.3.3 Наличие функционирующей СМК в университете, подтвержденной сертификатами соответствия стандартам ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (МС ISO 9001:2015), свидетельствует о выполнении требований, предъявляемых к качеству предоставляемых услуг, что обеспечивает конкурентоспособность ТИУ.

СМК университета соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) и не имеет исключений.

#### **4.4. Система менеджмента качества и ее процессы**

4.4.1 В университете внедрена, поддерживается и постоянно улучшается СМК, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями настоящего Руководства.

4.4.2 СМК ТИУ является средством реализации Политики в области качества, достижения поставленных Целей в области качества и обеспечения уверенности в том, что оказываемые университетом услуги отвечают требованиям потребителей (заинтересованных сторон) и законодательства РФ. Действующая в настоящее время Политика в области качества Тюменского индустриального университета приведена в Приложении 1.

4.4.3 С целью постоянного повышения результативности деятельности с учетом установленных и ожидаемых требований потребителей и заинтересованных сторон руководство университета:

- определило процессы, необходимые для СМК, их входы и ожидаемые выходы, последовательность, применение в университете и их взаимодействие (Приложение 2).

- определило критерии результативности процессов, владельцев и координаторов процессов и методы (включая мониторинг и измерения), гарантирующие результативное выполнение этих процессов и управление ими (в матрицах, информационных картах процессов, приказах и иной нормативной документации университета);

- установило ответственность и полномочия в отношении указанных процессов (Приложение 3, в информационных картах процессов, приказах, должностных инструкциях, трудовых договорах и иной нормативной документации университета);

- гарантирует наличие и доступность ресурсов и информации, необходимых для поддержания функционирования процессов и их мониторинга;

- учитывает риски и возможности в соответствии с требованиями подраздела 6.1 Руководства;

- осуществляет мониторинг, измеряет и анализирует процессы через запланированные промежутки времени, осуществляет внесение изменений, необходимых для обеспечения достижения намеченных результатов;

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

4.4.4 Состав процессов СМК на текущий период определяется на основании:

- текущих измерений требований потребителей;

- Политики в области качества, вытекающей из стратегических намерений университета и требований потребителей.

### **5. Лидерство**

#### **5.1. Лидерство и приверженность**

5.1.1. Высшее руководство университета демонстрирует лидерство и обязательства в отношении СМК:

- устанавливает Политику, совместимую со стратегическими целями и средой университета, а также цели в области качества;

- создает и поддерживает среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в достижение целей университета;

- обеспечивает СМК необходимыми ресурсами;

- обеспечивает продвижение применения процессного подхода и мышления, основанного на оценке рисков;

- доводит до сведения работников университета важность выполнения требований заинтересованных сторон, включая потребителей, а также законодательных требований;
- принимает ответственность за результативность СМК;
- обеспечивает контроль выполнения запланированных мероприятий;
- обеспечивает непрерывное обучение и вовлечение персонала;
- поддерживает работников, деятельность которых связана с улучшением СМК;
- помогает другим руководителям, имеющим сферы ответственности в СМК, демонстрирует их лидерство.

5.1.2. Демонстрацией лидерства и приверженности руководства является:

- обеспечение контроля за выполнением показателей результативности процессов, планов мероприятий;
- проведение конкурсов, на которых рассматриваются, в том числе, предложения работников и обучающихся по совершенствованию СМК и ее процессов;
- моральное и (или) материальное стимулирование работников, вносящих весомый вклад в достижение целей;
- проведение обучения, направленного на непрерывное улучшение качества оказываемых услуг и повышение удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон;
- размещение на официальном сайте университета и во внутренних средствах массовой информации сведений о СМК ТИУ и её совершенствовании и др.

5.1.3. Один из главных принципов менеджмента в университете – ориентация на потребителя.

Высшее руководство обеспечивает определение и выполнение требований потребителей и заинтересованных сторон для повышения их удовлетворенности.

В качестве заинтересованных сторон результатов образовательного процесса, процесса научной и инновационной деятельности выступают: обучающиеся и их семьи; предприятия-работодатели; заказчики НИОКТР; общество и государство в целом.

Принцип «ориентации на потребителя» ставит перед университетом цель постоянно держать обратную связь с потребителями, собирать и анализировать всю поступающую информацию.

Демонстрируя свою приверженность к максимальному удовлетворению потребностей и ожиданий своих потребителей, руководство университета:

- определяет потребности и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон;
- устанавливает основные характеристики предоставляемых образовательных услуг, услуг в области научно-исследовательской и инновационной деятельности;
- отслеживает степень удовлетворенности требований потребителей, заказчиков и заинтересованных сторон;
- обеспечивает соответствие предоставляемых образовательных услуг требованиям законодательства, а также требованиям, установленным в федеральных государственных образовательных стандартах, и требованиям к аккредитации университета.

5.1.4. Информация о результатах деятельности ТИУ доводится до сведения потребителей посредством пресс-конференций, презентаций, публикаций в средствах массовой информации, включая размещение информации на официальном сайте университета.

5.1.5. Исследование структуры требований потребителей образовательных и иных услуг, предоставляемых университетом, в системе качества осуществляется в рамках процесса 4.1 «Мониторинг удовлетворенности потребителей».

## 5.2. Политика

5.2.1. Высшим руководством обеспечивается разработка, внедрение и поддержание в актуальном состоянии Политики в области качества, которая соответствует ее намерениям, согласуется с условиями среды организации и соответствует стратегии развития ТИУ.

5.2.2. Политика в области качества (Приложение 1) содержит официально сформулированные руководством основные направления деятельности, которым следует университет для выполнения целей.

Политика в области качества является основой для установления целей в области качества.

Политика в области качества формируется и периодически пересматривается на основании следующих документов и записей:

- Нормативных требований Российской Федерации и Учредителя;
- Программы развития университета;
- Программы Комплексной безопасной ТИУ на 2020-2024 гг.;
- Цели в области качества;
- результатов анализа удовлетворенности требований потребителей и заинтересованных сторон качеством образовательной услуги, результатами научно-исследовательской деятельности;

– информации о результатах функционирования СМК за предыдущие периоды.

5.2.3. При разработке Политики в области качества основными принципами являются:

- ориентация на удовлетворенность требований потребителей и заинтересованных сторон;
- сохранение и развитие статуса ТИУ как ведущего инженерного ВУЗа региона;
- постоянное улучшение качества образовательной услуги и повышение результативности и эффективности процессов университета.

Политика в области качества является отдельным утвержденным документом.

Высшее руководство определяет необходимость пересмотра или актуализации Политики в области качества в процессе анализа деятельности ТИУ и функционирования СМК.

5.2.4. Политика в области качества доведена до сведения потребителей, в т.ч. педагогических работников, других работников, обучающихся и заинтересованных сторон путем размещения на официальном сайте университета в разделе «Система менеджмента качества», а также через информационные стенды непосредственно в зданиях университета.

## 5.3. Функции, ответственность и полномочия

5.3.1. Ответственность и полномочия структурных подразделений и работников ТИУ, их взаимодействие при функционировании СМК установлены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях, а также в локальных нормативных актах университета (в том числе в решениях ученого совета, приказах, распоряжениях ректора и/или проректоров по направлениям деятельности и др.).

С целью графического представления структуры и иерархии подразделений ректор университета утверждает организационную структуру.

5.3.2. Органами управления Университета являются: конференция работников и обучающихся университета, ученый совет университета, совет по качеству, ректор университета, попечительский совет университета. Полномочия и компетенции органов управления университета отражены в Уставе ТИУ.

В рамках развития СМК Ученый совет университета принимает решения по: выбору модели управления качеством (ИСО); определению Политики в области качества. Разработку Политики в области качества осуществляет совет по качеству.

5.3.3. Общее руководство СМК ТИУ осуществляет ректор, в том числе:

- утверждение Политики в области качества;
- разработка и утверждение Целей в области качества университета;
- контроль выполнения мероприятий в рамках принятых решений;
- координация деятельности всех структурных подразделений университета, направленных на формирование и развитие СМК.

Руководство университета делегировало часть своих полномочий в рамках СМК на представителя руководства по качеству, назначив его приказом. Ответственность за создание, внедрение и развитие СМК возложена на проректора по образовательной деятельности, который отвечает за оперативное управление в области качества.

На представителя руководства по качеству возлагается следующая ответственность:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии всех процессов СМК;
- расширение границ СМК;
- анализ результативности СМК;
- подготовка и представление руководству ТИУ данных о функционировании СМК и необходимости ее улучшения;
- содействие пониманию требований потребителей работниками университета.

5.3.4 Руководство процессами возлагается на владельцев процессов, которые несут ответственность за:

- руководство планированием и разработкой необходимой документации по процессу, определение достаточности и актуальности действующей документации, регламентирующей процесс;
- планирование хода процесса, оформление результатов планирования в установленном порядке и контроль хода их выполнения;
- проведение мониторинга и анализа процесса, и разработка по его результатам мероприятий по улучшению процесса с организацией ведения соответствующих записей, подтверждающих проведение мониторинга и анализа процесса;
- принятие управленческих решений по изменениям процесса, направленным на его улучшение и повышение результативности. Эти решения должны быть согласованы с владельцами взаимодействующих процессов и подтверждены руководством в установленном порядке;
- оценка результативности и других показателей процесса с установленной периодичностью;
- организация ежегодного установления измеримых целевых показателей в области качества и планирование деятельности по закреплённому процессу;
- осуществление мониторинга достижения измеримых целевых показателей и реализации планов по закреплённому процессу.

5.3.5 Для обеспечения функционирования процессов СМК приказом ректора назначаются координаторы процессов, в обязанности которых входит:

- поддержание взаимодействия процесса с другими процессами, включая внешние заинтересованные стороны;
- участие в моделировании и планировании процесса, формировании требований к выполнению процесса;
- сбор необходимой информации о ходе реализации процесса;
- установление причин несоответствий, выявленных по процессу;
- проведение, разработка и контроль выполнения корректирующих мероприятий.

5.3.6. Структурным подразделением университета, непосредственно ответственным за разработку и внедрение СМК, а также осуществляющим взаимодействие со всеми структурными подразделениями ТИУ по вопросам функционирования СМК, является отдел внутреннего аудита.

Деятельность отдела внутреннего аудита осуществляется в соответствии с положением о структурном подразделении, обязанности работников закреплены в должностных инструкциях.

В каждом структурном подразделении ТИУ ректором назначены ответственные за функционирование системы менеджмента качества. Порядок назначения, права и обязанности ответственных за систему менеджмента качества в структурном подразделении закреплены соответствующим локальным нормативным актом университета.

## **6. Планирование**

### **6.1. Действия в отношении рисков и возможностей**

6.1.1. В процессе долгосрочного, среднесрочного и оперативного планирования в рамках СМК структурными подразделениями университета учитываются внешние и внутренние факторы среды университета, требования заинтересованных сторон, что позволяет определить риски и возможности.

6.1.2. ТИУ планирует действия по рассмотрению рисков и возможностей, интегрирует и внедряет эти действия в процессы СМК, выполняет оценку их результативности.

Университет идентифицирует риски, осуществляет анализ, оценку, мониторинг и определяет стратегию управления рисками, осуществляет анализ результативности мер по воздействию на риски в соответствии с Положением об идентификации и управлении рисками.

6.1.3. Действия по управлению рисками и возможностями отражаются в существующих документах системы качества:

- на уровне всего университета – в Анализе СМК со стороны руководства, в Сводном отчете об идентификации и результативности действий по управлению рисками и реестре рисков университета, которые содержат результаты анализа работы за отчетный период времени;

- на уровне управления СМК – в Плане аудиторских мероприятий, программе внутреннего аудита СМК, заключении по результатам проведения внутреннего аудита СМК и плане-отчете коррекции и корректирующих действий по результатам внутреннего аудита СМК;

- на уровне управления процессами - в информационных картах процессов.

6.1.4. Мониторинг рисков осуществляется высшим руководством университета.

Общую результативность управления рисками оценивает ректор на основании информации о результативности мероприятий по управлению рисками, в отчетных документах и планировании на новый период как в среднесрочной, так и краткосрочной перспективе.

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

6.2.1. Цели в области качества разрабатываются на основе Политики в области качества и согласуются с ней, являются измеримыми посредством установления целевых показателей.

Оценка достижения поставленных целей в области качества осуществляется на основе достижения следующих показателей:

- мониторинга эффективности деятельности университета;
- оценки качества финансового менеджмента университета;
- эффективности работы бюджетных образовательных учреждений, находящихся в ведении Министерства науки и высшего образования РФ;
- уровня удовлетворенности заинтересованных сторон;
- результатов самооценки;
- ресурсов, необходимых для достижения целей;
- сравнения с лучшими достижениями, возможностями для улучшения;

– иных показателей программ университета, закрепленных в нормативно-правовых актах.

6.2.2. Руководство университета принимает меры по определению и планированию необходимых ресурсов для достижения целей в области качества.

Проректора и руководители подразделений определяют критерии результативности при планировании деятельности на год и оценивают степень достижения при отчетных мероприятиях.

6.2.3. Цель в области качества считается достигнутой, если в итоге предпринятых действий получен соответствующий цели результат. Достижение установленных целей свидетельствует о запланированном уровне функционирования процессов и системы в целом.

### **6.3. Планирование изменений**

6.3.1. Изменения в СМК университета (совершенствование) осуществляются на плановой основе. Отдел внутреннего аудита ежегодно формирует План развития СМК университета, который содержит конкретные мероприятия по совершенствованию СМК. Представитель руководства по качеству отвечает за поддержание работоспособности СМК университета по мере внесения в нее изменений. Ректор несет ответственность за принятие решений по планированию изменений СМК университета.

6.3.2. При планировании изменений в СМК ТИУ учитываются:

- выполнение государственного задания;
- ежегодный анализ деятельности структурных подразделений университета;
- изменения потребности и ожидания потребителей;
- результатов самообследования университета;
- анализ СМК со стороны руководства;
- доступность ресурсов для проведения изменений;
- оценки результатов работы университета вышестоящими органами;
- при перераспределении обязанностей, ответственности и полномочий;
- устанавливается ответственность и обязанности соответствующих структурных подразделений и/или должностных лиц, а также выделяются требуемые ресурсы.

## **7. Средства обеспечения**

### **7.1. Ресурсы**

#### **7.1.1. Общие положения**

7.1.1.1. Для внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК и постоянного повышения ее результативности, а также для повышения удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон высшее руководство университета обеспечивает все процессы необходимыми ресурсами.

К необходимым ресурсам относятся:

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

ТИУ обеспечивается соответствующими финансовыми ресурсами, которые предусматривают определение потребностей в финансах, прогнозирование и планирование бюджета, определение и установление приоритетности выделения средств, учет фактических поступлений, контроль исполнения бюджета и его коррекция в случае отклонений.

Потребность в иных ресурсах, необходимых для осуществления деятельности, определяют координаторы процессов (руководители структурных подразделений) при

мониторинге и анализе процессов с точки зрения поставленных целей посредством планирования на календарный или учебный год.

Требования, предъявляемые к персоналу, отражаются в соответствующих локальных нормативных актах университета.

### **7.1.2. Человеческие ресурсы**

7.1.2.1. Деятельность по управлению персоналом включает: определение потребности в наборе новых работников, перемещении или прекращение с ними трудовых отношений; установление требуемой квалификации (образование, подготовка и опыт) работников в должностных инструкциях и положениях о подразделениях.

В университете необходимое количество персонала определено в штатном расписании, которое составляется, исходя из планируемого объема работ подразделений.

Персонал университета составляют:

- административно-управленческий персонал;
- административно-хозяйственный персонал;
- должности педагогических работников (профессорско-преподавательский состав (ППС), преподавательский состав (ПС), прочие педагогические работники (ПР));
- должности работников сферы научных исследований и разработок (руководители научно-исследовательских (проектных) структурных подразделений (РНИС), научные работники (НР), научно-технические работники (НТР));
- учебно-вспомогательный персонал;
- должности работников культуры и СМИ;
- должности инженерно-технических работников;
- должности медицинского персонала;
- должности прочего обслуживающего персонала;
- прочие.

В соответствии с действующим законодательством формирование ППС осуществляется путем конкурсного отбора с учетом текущих и потенциальных потребностей образовательного процесса.

Общая численность работников определяется, исходя из объема реализуемых образовательных программ, оказываемых услуг и выполняемой работы. Штатное расписание университета утверждается ректором.

Обеспечение соответствующей компетентности персонала университета осуществляется в соответствии с требованиями п. 7.2 Руководства.

### **7.1.3. Инфраструктура**

7.1.3.1. Университет определил, создал и поддерживает инфраструктуру, в том числе производственную среду, необходимые для функционирования процессов, позволяющих результативно реализовывать основные виды деятельности университета:

- здания (сооружения), помещения и связанные с ними инженерные сети и системы;
- оборудование, включая технические и программные средства;
- транспортные средства;
- информационные и коммуникационные технологии.

Управление инфраструктурой осуществляется в соответствии с локальными нормативными актами университета и требованиями законодательства РФ в области:

- организации безопасности жизнедеятельности работников и обучающихся;
- пожарной безопасности при эксплуатации зданий и сооружений;
- содержания и технического обслуживания коммуникаций, зданий и помещений;
- размещения заказов на поставку товаров, выполнение работ и оказание услуг;



- обеспечение доступной среды для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- редакционно-издательской деятельности и др.

Поддержание в надлежащем состоянии зданий (сооружений), имущества, оборудования, транспорта и т.д. осуществляется персоналом обслуживающих структурных подразделений в соответствии с функциональными обязанностями, установленными в положениях о соответствующих структурных подразделениях и должностных инструкциях работников.

#### **7.1.4. Среда для функционирования процессов**

7.1.4.1. В университете определена, создана и поддерживается среда, необходимая для функционирования процессов и достижения соответствия требованиям к образовательному процессу, представляющая собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

- социальные (спокойствие, бесконфликтность и др.);
- психологические (снижение уровня стресса, эмоциональная защита и др.);
- физические (температура, тепловой поток, влажность, освещение, движение воздуха, гигиена, шум).

–

#### **7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения**

7.1.5.1. Управление ресурсами для измерений и мониторинга в рамках процессов СМК осуществляется в соответствии с требованиями технической документации на соответствующее оборудование.

Для обучающихся, преподавателей и других категорий работников условия труда устанавливаются, исходя из положений Трудового кодекса РФ, Устава университета, Коллективного договора и других локальных нормативных актов при участии профсоюзной организации.

К средствам для мониторинга и измерений образовательной деятельности относятся фонды (комплекты) оценочных средств ОПОП. Ресурсы для создания фондов (комплектов) оценочных средств на электронных и бумажных носителях обеспечивает кафедра/отделение/лицей, ведущие соответствующую дисциплину (модуль), практики, ИГА.

#### **7.1.6. Знания организации**

7.1.6.1. Университет определил знания, необходимые для функционирования процессов. Знания университета – это информация, которая используется и которой обмениваются для достижения целей и для достижения их соответствия продукции и услуг, основывающиеся на:

- внутренних источниках: локальные нормативные акты университета, необходимые для функционирования процессов; положения; интеллектуальная собственность; программы и проекты университета, дорожные карты структурных подразделений; ежегодные планы и отчеты о их реализации; информация о лучшей и позитивной практике;

- внешних источниках: нормативно-правовые документы федерального, регионального и местного уровней; ФГОС СОО, ФГОС СПО, ФГОС ВО; ФГТ; методические материалы и рекомендации, необходимые для обеспечения и повышения результативности осуществления процессов СМК; профессиональная литература, информация в сети Интернет.

7.1.6.2. Знания университета поддерживаются на соответствующем уровне, являются доступными, в необходимом объеме и на бумажных носителях хранятся в соответствующих структурных подразделениях, структурированы по разделам на официальном сайте университета. При рассмотрении изменяющихся потребностей и тенденций, руководство университета проводит оценку текущего уровня знаний и определяет, каким образом

получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

7.1.6.3. Все работники и обучающиеся имеют неограниченный доступ к информационным электронно-библиотечным ресурсам университета.

Все работники университета имеют возможность использования интернет-ресурсов для своей профессиональной деятельности.

7.1.6.4. При осуществлении деятельности по управлению знаниями реализуется редакционно-издательская деятельность, которая включает в себя работу университета по подготовке, выпуску и распространению учебных, учебно-методических, учебно-научных и иных изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательных программ и научных исследований университета.

## **7.2. Компетентность**

7.2.1. Работники университета, выполняющие работу, которая влияет на качество образовательных, научно-исследовательских, инновационных и иных процессов университета, обладают компетентностью на основании соответствующего образования, навыков и опыта работы, а также регулярного повышения квалификации. С целью обеспечения необходимой компетентности выделен процесс «Управление персоналом».

7.2.2. Работники структурных подразделений подбираются в соответствии с квалификацией, установленной должностной инструкцией. Ответственность за подбор персонала необходимой квалификации несут управление по работе с персоналом и руководители структурных подразделений.

Вновь принимаемые на работу преподаватели и работники проходят соответствующий инструктаж и оформляются в установленном университетом порядке.

7.2.3. Периодическая оценка компетентности административно-управленческого персонала осуществляется посредством аттестации по утвержденному графику, которая проводится аттестационными комиссиями по направлениям деятельности, назначаемыми приказом ректора. Оценка компетентности профессорско-преподавательского состава, научных работников, назначение на должность осуществляется путем проведения конкурсного отбора.

7.2.4. Дополнительное профессиональное образование работников университета проводится согласно плана, формируемого управлением по работе с персоналом с учетом потребностей в обучении, профессиональной подготовке и переподготовке работников и требований законодательства в отношении обучения работников.

7.2.5. Повышение квалификации ППС и работников сферы научных исследований и разработок университета осуществляется посредством:

- обучения на различных программах переподготовки, повышения квалификации, стажировок на предприятиях;
- внутриорганизационного обучения;
- проведения научных исследований;
- выступления с докладами на научных и образовательных конференциях и практических семинарах.

7.2.6. Локальными нормативными актами ТИУ определены правила комплектования кадрами, установлены требования к квалификации кадров, определены условия защиты персональных данных при формировании и ведении базы данных о работниках, закреплены используемые в университете технологии управления персоналом, условия и мероприятия по высвобождению персонала.

## **7.3. Осведомленность**

7.3.1. Коммуникация с внешней средой университета (заказчиками, потребителями и заинтересованными сторонами) осуществляется соответствующими должностными лицами

и/или структурными подразделениями, что закреплено в соответствующих локальных нормативных актах университета.

7.3.2. Высшее руководство университета с целью обеспечения осведомленности работников проводит совещания на различных уровнях, собрания и заседания, открытую коммуникацию в социальных сетях и мессенджерах, ведет ознакомление работников с документацией под подпись.

7.3.3. Стратегические цели, содержащиеся в программе развития, находятся в свободном доступе на официальном сайте ТИУ.

7.3.4. Руководители структурных подразделений ТИУ обеспечивают доведение положений Политики в области качества, Целей в области качества до сведения работников соответствующих подразделений. Также Политика в области качества находится в свободном доступе на официальном сайте университета для работников и заинтересованных сторон.

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

#### **7.4. Обмен информацией**

7.4.1. В ТИУ внедрены и поддерживаются процессы внутреннего и внешнего обмена информацией, которые определяют объем и порядок передачи, распределяют ответственность по обмену информацией.

7.4.2. Высшее руководство ТИУ широко использует и развивает процедуры внутреннего обмена информацией, которые определяют порядок:

- информирования персонала университета и обучающихся о целях, Политике в области качества, принимаемых решениях, проблемах и достижениях университета;
- получения информации от персонала и обучающихся (обратная связь) как средства вовлечения и использования их интеллектуального потенциала;
- доведения до сведений всего коллектива университета достижений ученых, преподавателей, кафедр и подразделений, а также обучающихся;
- предоставления доступа к накопленной в университете базе знаний, методикам, опыту решения учебных, воспитательных, производственных и управленческих задач.

7.4.3. Ответственность за сбор, анализ, распределение информации устанавливается в положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях, соответствующих положениях университета и, при необходимости, приказами и распоряжениями.

7.4.4. Обмен информацией (в том числе ознакомление с ней) осуществляется следующими способами:

- на заседаниях Ученого совета университета;
- на регулярных совещаниях различных уровней, проведение которых может протоколироваться по решению руководства;
- в рамках системы общего делопроизводства (приказы, распоряжения, служебные записки);
- периодическим оформлением и доведением до работников университета отчетов по различным видам деятельности;
- размещением информации на официальном сайте университета;
- посредством проведения внутреннего аудита СМК и др.

7.4.5. Обмен информацией осуществляется в том числе и через систему электронного документооборота для более оперативного обмена и контроля выполнения основных задач. Доступ к обмену работниками информацией обеспечивается наличием лицензионных технических и программных средств, информационных сервисов ТИУ, локальной информационной сети университета.

ТИУ располагает:

- собственным web-сайтом (<http://www.tyuiu.ru>), информация на котором постоянно актуализируется;
- системой электронного документооборота «1С: Документооборот»;
- единой информационной системой управления учебным процессом «Тандем. Университет»;
- системой поддержки учебного процесса «Educon»;
- интерфейсом информационной системы университета в едином окне «Сотрудник»;
- открытым сервером почтовых сообщений «Zimbra»;
- платформа для управления индивидуальными образовательными траекториями Modeus;
- платформа открытого образования MOOK;
- программа электронные учебные планы (Шахты);
- сервер для видеоконференц-связи BigBlueButton.

## **7.5. Документированная информация**

7.5.1. В университете разработана и внедрена система документации на основе требований стандартов ISO 9001 (п. 7.5). Документированная информация разрабатывается с целью внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК, а также для достижения результативности и эффективности работы процессов. Документированная информация СМК университета постоянно находится под управлением в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015), нормативных правовых актов Министерства науки и высшего образования РФ, локальных нормативных актов университета.

7.5.2. Документация СМК ТИУ дает возможность передать смысл и последовательность действий при разработке и функционировании СМК. Ее применение способствует:

- достижению соответствия требованиям потребителей (заинтересованных сторон) и повышения качества технологий в образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности;

- обеспечению соответствующей подготовки кадров;
- повторяемости и прослеживаемости;
- обеспечению объективных свидетельств выполненных действий;
- оцениванию результативности и постоянной пригодности СМК.

7.5.3. Алгоритм разработки и утверждения документированной информации СМК:

1. Сводный отчет о проведении внутренних аудитов СМК;
2. Сводный отчет об идентификации рисков и результативности действий по управлению рисками;
3. Отчет по мониторингу Целей в области качества университета;
4. Анализ СМК со стороны руководства (включая SWOT-анализ, анализ внутренних и внешних факторов);
5. Политика в области качества;
6. Цели в области качества;
7. Реестры рисков и возможностей университета;
8. Дорожные карты по основным процессам университета;
9. Руководство по качеству;
10. документы, необходимые университету для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими.

7.5.4 Управление документацией осуществляется на бумажных и электронных носителях. В деятельности университета введен электронный документооборот в автоматизированной информационной системе 1С: Документооборот. Организовано хранение архивной документации университета, согласно требованиям законодательства РФ.

7.5.5. Процесс документооборота рассматривается как технологический процесс, который включает: установление потребности в документе/изменения требований (условий); планирование разработки/актуализации; разработка рабочего проекта; согласование; утверждение; размещение и регистрация; введение в действие; рассылка с целью ознакомления; хранение; регулирование изменений; признание утратившим силу; сдача в архивную службу/изъятие и уничтожение.

7.5.6. Управление внутренними и внешними нормативными документами осуществляется в соответствии с требованиями настоящего Руководства, Инструкции по делопроизводству университета.

## **8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**

### **8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**

8.1.1. В университете планирование деятельности и управление ею осуществляется в рамках основных процессов. Основной продукцией ТИУ является:

- результат образовательной деятельности – выпускник, освоивший образовательную программу;
- научно-техническая продукция, созданная в результате проведения НИР;
- инновационная продукция (ноу-хау, идеи, новые и усовершенствованные продукты и технологии).

8.1.2. Планирование процессов жизненного цикла продукции и услуг согласовано с требованиями к другим процессам СМК и гарантирует их протекание в установленной последовательности и в управляемых условиях.

Планирование процессов жизненного цикла включает:

- определение целей процессов, методов мониторинга и измерений, критериев анализа и оценки процессов;
- создание необходимой инфраструктуры и среды для функционирования процессов;
- определение потребности в человеческих ресурсах;
- определение потребности в документированных процедурах;
- определение необходимых записей по процессу.

8.1.3. Руководство университета управляет всеми изменениями и анализирует последствия непредусмотренных изменений, принимая при необходимости меры по коррекции негативных воздействий.

8.1.4. Ответственность за планирование процессов для обеспечения жизненного цикла продукции несут координаторы соответствующих процессов, назначаемые ректором, ответственность указана в информационных картах процессов, а также в должностных инструкциях, положениях о структурных подразделениях и других локальных нормативных актах университета.

8.1.5. Университет выполняет деятельность в области среднего общего образования; среднего профессионального образования; высшего и дополнительного образования согласно перечню основных направлений подготовки (специальностей) в соответствии с лицензией, а также проводит фундаментальные НИР, прикладные исследования и инновации в области науки.

8.1.6. Университет планирует и внедряет процессы, необходимые для выполнения требований к поставке продукции или предоставлению услуг и для выполнения действий, определенных в разделе 6 Руководства, и осуществляет управление этими процессами посредством:

- 1) Определения требований к продукции и услугам.
- 2) Установления критериев для:
  - процессов;
  - приемки продукции и услуг.

3) Определения ресурсов, необходимых для достижения соответствия требований к продукции и услугам.

4) Управления процессами в соответствии с установленными критериями.

5) Определения, разработки, актуализации и применения, а также регистрирования и сохранения документированной информации в объеме, необходимом для:

– обеспечения уверенности в том, что процессы выполнялись так, как это было запланировано;

– для демонстрации соответствия продукции и услуг требованиям.

8.1.7. Чтобы установить критерии для управления процессами ТИУ принимает во внимание: риски и возможности, цели в области качества, требования к продукции и услугам.

## **8.2. Требования к продукции и услугам**

### **8.2.1. Связь с потребителями**

8.2.1.1. Университет осуществляет обратную связь с потребителями и заинтересованными сторонами с целью выявления и устранения претензий, касающихся качества предоставляемых услуг. Обратная связь с потребителями и заинтересованными сторонами осуществляется по всем имеющимся каналам связи. Рассмотрение жалоб, претензий всех групп потребителей осуществляется в установленном порядке соответствующими структурными подразделениями университета.

Связь с потребителями и заинтересованными сторонами в университете включает в себя:

– обеспечение информацией об оказываемых услугах (из средств массовой информации);

– обработку запросов на осуществление образовательной деятельности, включая их изменение;

– получение отзывов об услугах от потребителей, включая претензии потребителей (отзывы родителей, работодателей, заказчиков);

– обращение или управление собственностью потребителей (документы об образовании).

При изменении требований к оказываемым услугам в законодательстве РФ университетом вносятся соответствующие изменения во внутреннюю документацию ТИУ, которая доводится до работников и потребителей (заинтересованных сторон).

### **8.2.2 Определение требований к продукции и услугам**

8.2.2.1. Требования к оказываемым услугам включают:

– законодательные требования;

– требования различных групп потребителей и заинтересованных сторон, основанные на анализе рынка образовательных и др. услуг, оказываемых университетом.

Университет проводит идентификацию требований потребителей и заинтересованных сторон, предъявляемых к оказываемым услугам, посредством систематического мониторинга, проводимого структурными подразделениями.

Университет систематически анализирует требования потребителей и заинтересованных сторон совместно с такими дополнительными требованиями внутреннего характера, как: наличие персонала необходимой квалификации, ресурсных возможностей, элементов инфраструктуры и т.д.

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

– уровень выполнения требований к качеству предоставляемых услуг в университете

соответствует образовательным стандартам (ФГОС СОО; ФГОС СПО; ФГОС ВО, ФГТ) и другим нормативно-правовым актам РФ;

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

Ответственность за анализ требований потребителей и заинтересованных сторон несут руководители соответствующих структурных подразделений университета.

### **8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам**

8.2.3.1. Анализ требований, относящихся к продукции включают требования потребителя/ заказчика НИОКТР, включая гарантийные обязательства, которые определяются документально (техническое задание, контракт, договор и др.) на все выполняемые виды работ.

В образовательной деятельности требования определены действующими основополагающими государственными и отраслевыми документами, регулирующие процесс управления вузом, а также требования промышленных партнеров, учитываются при разработке/актуализации образовательных программ как основных, так и дополнительных.

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

8.2.4.1. ТИУ гарантирует, что при изменении требований к образовательной деятельности вносятся соответствующие изменения в документированную информацию и проводится ознакомление должностных лиц, заинтересованных сторон с данными изменениями.

## **8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг**

### **8.3.1. Общие положения**

8.3.1.1. Проектирование и разработка включает в себя деятельность по разработке новых образовательных программ, в том числе в рамках подготовки научно-педагогических и научных кадров, выполнения НИОКТР, создания инноваций. При этом область применения СМК своевременно корректируется в соответствии с новыми видами оказываемых в университете услуг.

### **8.3.2. Планирование проектирования и разработки**

8.3.2.1. В ТИУ установлен процесс проектирования и разработки образовательных программ (п. 2.3 Перечня процессов и видов деятельности университета согласно Приложению 4). Процесс разработки и выполнения НИОКТР реализуется в процессе научной и инновационной деятельности (п. 2.7. Перечня процессов и видов деятельности университета согласно Приложению 4).

Процесс проектирования и разработки НИОКТР включает:

- Научно-обоснованные предложения по актуальным потребностям региона, с первично проведенным экономическим и маркетинговым анализом, техническая документация, технико-экономическое обоснование, бизнес-план;
- заявки на проведение НИОКТР;
- технические задания, сметы затрат;
- договоры на выполнение НИОКТР.

### **8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки**

8.3.3.1. Входные данные для проектирования и разработки образовательных программ осуществляется университетом с учетом требований следующих основных нормативных правовых актов РФ и локальных нормативных актов университета:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской

Федерации»;

– Федеральных государственных образовательных стандартов среднего общего образования; среднего профессионального образования; высшего образования (ФГОС СОО; ФГОС СПО; ФГОС ВО), федеральных государственных требований (далее - ФГТ), подготовки обучающихся и по соответствующим направлениям, утвержденных Минобрнауки России;

– Устава ТИУ;

– Приказа Минобрнауки России от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– Приказа Минобрнауки России от 19.11.2013 № 1259 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре)»;

– Приказа Минпросвещения России от 24.08.2022 № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

– Приказа Минпросвещения России от 28.08.2020 № 442 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

– иных локальных нормативных актов университета.

8.3.3.2. Процесс проектирования и разработки НИОКТР осуществляется университетом с учетом национальных проектов в области развития науки и инноваций, а также требований следующих основных нормативных правовых актов РФ и локальных нормативных актов университета:

– Гражданского кодекса Российской Федерации;

– Налогового кодекса Российской Федерации;

– Федерального закона от 23.08.1996 № 127-ФЗ «О науке и государственной научно-технической политике»;

– Постановления Правительства РФ от 09.04.2010 №219 «О государственной поддержке развития инновационной инфраструктуры в федеральных образовательных учреждениях высшего профессионального образования»;

– Постановления Правительства РФ от 10.12.2008 № 941 «Об утверждении Положения о патентных и иных пошлинах за совершение юридически значимых действий, связанных с патентом на изобретение, полезную модель, промышленный образец, с государственной регистрацией товарного знака и знака обслуживания, с государственной регистрацией и предоставлением исключительного права на наименование места происхождения товара, а также с государственной регистрацией отчуждения исключительного права на результат интеллектуальной деятельности или средство индивидуализации, залога исключительного права, предоставления права использования такого результата или такого средства по договору, перехода исключительного права на такой результат или такое средство без договора»;

– Постановления Правительства РФ от 14.01.2002 № 7 «О порядке инвентаризации и стоимостной оценке прав на результаты научно-технической деятельности»;

– Постановления Правительства РФ от 29.12.2021 № 2550 «Об утверждении Правил управления принадлежащими Российской Федерации правами на результаты интеллектуальной деятельности, в том числе правами на результаты интеллектуальной



деятельности, непосредственно связанные с обеспечением обороны и безопасности, и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»;

- Положения о коммерческой тайне университета;
- Единой учетной и налоговой политики ТИУ;
- Регламент организации работы в области создания, правовой охраны и использования результатов интеллектуальной деятельности;
- иных локальных нормативных актов.

8.3.3.3. Нормативными правовыми актами РФ и локальными нормативными актами университета устанавливаются общие требования к проектированию и разработке образовательных программ (содержатся требования к структуре и составу программы по направлению подготовки/специальности), а также порядок открытия новых образовательных программ.

8.3.3.4. В качестве внешних входных проектных данных определяются: потребности и ожидания потребителей (работодателей, студентов, слушателей, заказчиков НИОКТР); информация о практике предоставления подобных услуг другими высшими учебными заведениями.

8.3.3.5. В качестве внутренних входных проектных данных должны быть определены: потребности и ожидания сотрудников университета; возможности образовательной программы/научного проекта в плане укрепления имиджа и репутации университета; требуемый уровень квалификации персонала; требуемый аудиторный фонд и материально-техническое обеспечение; возможность обеспечения научно-методическими материалами; возможные последствия неудачи, связанные с характером услуг.

### **8.3.4. Средства управления проектированием и разработкой**

8.3.4.1. В ТИУ регулярно осуществляется мониторинг и анализ процессов для обеспечения уверенности в том, что разработка осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями; цели проектирования и разработки достигаются, запланированные ресурсы выделяются и используются целесообразно и эффективно; проведены действия по верификации в целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования и разработки входным требованиям к проектированию и разработке; проведены действия по валидации в целях обеспечения соответствия услуг, предоставляемых потребителям, требованиям к установленному применению или намеченному использованию; предприняты необходимые действия по выявленным проблемам в ходе анализа или верификации и валидации; Результаты анализа докладываются и обсуждаются на заседаниях соответствующих подразделений, советах.

### **8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки**

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

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

Валидация процессов производства и обслуживания в университете определяется процедурой комплексной оценки деятельности ТИУ. Комплексная оценка деятельности университета производится в соответствии с требованиями нормативных правовых актов РФ.

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

Работы по подготовке к лицензированию и аккредитации отражаются в

соответствующих планах работы университета.

При подготовке к процедуре аккредитации оценивается эффективность функционирования всех процессов и видов деятельности СМК.

Для независимой оценки качества образования ТИУ активно использует такой инструмент, как профессионально-общественная аккредитация.

Результаты (документы и записи) проектирования, а также изменения в процессе проектирования фиксируются и сохраняются в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству университета.

### **8.3.6. Изменения проектирования и разработки**

8.3.6.1. Для обеспечения исключения негативного влияния изменений, сделанных вовремя или после проектирования и разработки, регулярно проводится анализ необходимости изменений.

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

### **8.4.1 Общие положения**

8.4.1.1. Для результативного управления процессами СМК и удовлетворения требований и ожиданий потребителей университета управляет продукцией и услугами, предоставляемыми внешними поставщиками.

8.4.1.2. Управление закупками в ТИУ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», Федеральным законом от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» и др. требованиями законодательства РФ в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд.

8.4.1.3. Закупки осуществляются только у одобренных поставщиков, отвечающих требованиям к качеству и надежности поставляемой продукции и услуг, срокам, объемам, способам поставки.

8.4.1.4. Закупка услуг представляет собой передачу внешним подрядным организациям функций по выполнению деятельности.

ТИУ несет ответственность за определение требований к закупаемой услуге и определяет процессы для контроля соблюдения индустриальными партнерами установленных требований.

### **8.4.2 Тип и степень управления**

8.4.2.1. Управление и контроль за процессом закупок в ТИУ осуществляется управлением закупок, деятельность которого регламентируется Положением о структурном подразделении.

8.4.2.2. В ТИУ посредством заключения договоров с другими организациями на обслуживание (выполнение работ) осуществляется передача процесса практической подготовки обучающихся (в рамках реализуемых образовательных программ) и выполнение отдельных этапов НИОКТР.

8.4.2.3. При оформлении документов на закупки управление закупок обеспечивает анализ достаточности устанавливаемых требований к закупаемой продукции.

Требования к закупке : а) количество и наименование продукции; б) наличие свидетельств, сертификатов, лицензий, технической документации, инструкций и руководств по эксплуатации и применению; в) условия транспортировки, установки (монтажа) и гарантийного и последующего обслуживания; г) необходимую квалификацию персонала; д) гарантия замены, если продукция оказалась несоответствующей; е) другие требования к участникам (либо требования к закупкам) необходимые для надёжности эксплуатации,

использования и применения.

Требования к закупаемой продукции должны быть согласованы с требованиями к существенным условиям (или проекту) договора и с порядком выбора победителя закупочной процедуры, прежде всего с критериями выбора победителя. Требования к закупаемым товарам, работам, услугам отражаются в технических заданиях, заявках, договорах и контрактах. Ответственность за полноту и качество информации по закупкам несёт руководитель подразделения, для нужд которого производятся закупки.

### **8.4.3 Информация, предоставляемая внешним поставщикам**

8.4.3.1. Университет определяет, что информация по закупкам, предоставляемая внешним поставщикам, должна содержать требования и измеримые показатели (спецификации) к поставляемой продукции или услугам.

Измеримые показатели являются основой для выполнения процедур мониторинга внешних поставщиков соблюдения качества услуг, оказываемых ТИУ потребителям.

8.4.3.2. Верификация закупленной продукции (услуги) осуществляется, как правило, на складе университета или непосредственно на месте использования, во время её приемки.

Верификация осуществляется путем проведения внешней либо внутренней экспертизы закупаемых товаров, работ, услуг. Цель проверки – обеспечить полное соответствие закупленной продукции требованиям технических заданий, договоров, контрактов, спецификаций и т.п. Если это целесообразно, проверка может осуществляться непосредственно у поставщика (внешняя экспертиза). В этом случае предполагаемые меры и метод проверки должны быть доведены руководителем подразделения, для нужд которого осуществляются закупки, до исполнителя, осуществляющего входной контроль и приемку закупленной продукции непосредственно у поставщика. Любая продукция (услуга), характеристики которой не соответствуют установленным требованиям, своевременно идентифицируется, регистрируется и не используется до принятия решения уполномоченным должностным лицом о её корректировке, изъятии, замене, или возврате. Информация о несоответствующей поставке незамедлительно направляется поставщику.

## **8.5. Производство продукции и предоставление услуг**

### **8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг**

8.5.1.1. В ТИУ процессами производства являются процессы 2.5 «Реализация образовательных программ», 2.7 «Научная и инновационная деятельность», имеющие связи со всеми основными и обеспечивающими процессами и видами деятельности СМК университета.

8.5.1.2. Взаимодействие между процессами и видами деятельности СМК ТИУ представлено в Приложении 2.

Управление образовательным процессом включает планирование следующих элементов: учебный план по направлениям подготовки, формам обучения, календарный учебный график по семестрам и на учебный год, распределение нагрузки преподавателей, составление расписания занятий, расписание консультаций, экзаменов и государственной итоговой аттестации, составления рабочих программ дисциплин (модулей), практик, ГИА, фондов (комплектов) оценочных средств и др.

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

8.5.1.3. Процессы, необходимые для оказания образовательных услуг (выполнения НИР), их последовательность и взаимосвязи определены, спланированы и реализуются в соответствии с законодательством РФ, а также локальными нормативными актами университета <https://www.tyuiu.ru/sveden/document/>.

## **8.5.2 Идентификация и прослеживаемость**

8.5.2.1. Университет в процессе оказания образовательных услуг контролирует промежуточные результаты освоения образовательной программы посредством балльно-рейтинговой/пятибалльной системы, семестровой и промежуточной аттестации, проводимых с учетом требований локальных нормативных актов.

8.5.2.2. По окончании оказания образовательных услуг по реализуемым университетом программам выпускникам, аспирантам выдается документ об образовании (свидетельство или иной документ) в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

8.5.2.3. Результаты НИР и инновационной деятельности оцениваются по окончании выполнения соответствующих работ (или их этапов) компетентным персоналом с учетом требований к данным видам услуг, установленных заказчиком.

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

Необходимые условия сохранности (если применимо) отражаются в договоре.

Акты приемки-сдачи научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ, а также иная документация, содержащая информацию о результатах оказания услуг (выполнения НИОКТР), проведенных на основании договоров и контрактов с Заказчиком, не подлежит разглашению (если не установлено иное).

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

8.5.2.6. Опубликование результатов НИОКТР или их отдельных частей допускается только по согласованию с Заказчиком.

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

Требования к итоговым результатам НИОКТР (отчетам, продукции и др.) определяются Заказчиком в соответствии с требованиями законодательства РФ.

Результаты (документы и записи) оказания образовательных и иных услуг фиксируются и сохраняются в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству университета.

## **8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков**

8.5.3.1 Университет несет ответственность за сохранность любых материалов, предоставленных потребителями и заинтересованными сторонами.

8.5.3.2 К таким материалам относятся:

– документы, принимаемые от абитуриентов в соответствии с перечнем документов, предусмотренным Правилами приема на обучение по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, специалитета, магистратуры; Правилами приема на обучение по образовательным программам высшего образования-программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре; Правилами приема на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования; Правилами приема на обучение по программе среднего общего образования, ежегодно утверждаемыми ученым советом университета;

– документы и информация, полученные при выполнении НИОКТР от Заказчика.

8.5.3.3 Университет гарантирует потребителям (обучающимся) и работникам университета соблюдение законодательства РФ в части обеспечения конфиденциальности предоставленных персональных данных и обеспечение их безопасности при обработке в

информационных системах персональных данных университета.

#### **8.5.4 Сохранение**

8.5.4.1. В университете сохранение соответствия поддерживается путём выполнения требований, касающихся текущего и итогового контроля степени овладения требуемыми компетенциями. ТИУ содействует трудоустройству обучающихся и выпускников, развивает взаимоотношения с государственными органами, организациями и предприятиями-работодателями по вопросам трудоустройства, организует и проводит мероприятия (круглые столы, встречи с представителями компаний и т.п.), направленные на развитие сотрудничества между университетом и предприятиями-работодателями (заключение договоров о сотрудничестве).

#### **8.5.5 Деятельность после поставки**

8.5.5.1. При выполнении НИОКТР деятельность после поставки (действия согласно гарантийным обязательствам, контрактным обязательствам, такие как обслуживание, и дополнительные услуги, например, как переработка или окончательное уничтожение), регламентируется договором, заключаемым между Заказчиком и университетом.

Результаты (документы и записи) оказания услуг после поставки фиксируются и сохраняются в соответствии с установленными требованиями Инструкции по делопроизводству университета.

#### **8.5.6 Управление изменениями**

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

8.5.6.2. При реализации осуществлении деятельности неизбежно возникают ситуации, когда необходимо внести корректировки. В университете проводится анализ изменений в предоставлении услуг на заседаниях кафедры. Во время совещаний в подразделениях, на заседаниях советов.

#### **8.6. Выпуск продукции и услуг**

8.6.1. В ТИУ внедрены мероприятия на соответствующих этапах для верификации выполнения требований к продукции и услугам. До завершения всех запланированных мероприятий выдача итогового документа (диплома, удостоверения о повышении квалификации и др.) не осуществляется.

8.6.2. Критерии, обеспечивающие надежность, объективность и единообразие оценки выполнения требований к продукции и услугам установлены в локальных нормативных актах ТИУ, регламентирующих:

- текущий контроль успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- порядок проведения промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам ВО, СПО, ДПО;
- порядок организации прохождения практик обучающихся, осваивающих образовательные программы ВО, СПО;
- порядок проведения государственной итоговой аттестации/итоговой аттестации и пр.

8.6.3. Отчетные документы о выпуске ведутся и сохраняются как неотъемлемая часть документируемой информации университета. К ней относятся:

- документация по защите докторских/ кандидатских диссертаций (рукописи, авторефераты докторских/ кандидатских диссертаций, стенограммы защиты докторских/

кандидатских, отзывы ведущих организаций, отзывы оппонентов, рецензентов, выписки из системы Антиплагиат.ВУЗ и т.д.).

– документация по государственной итоговой аттестации (выпускные квалификационные работы, протоколы ГЭК, отчеты председателей ГЭК, внешние рецензии/отзывы научных руководителей на выпускные квалификационные работы, выписки из системы Антиплагиат.ВУЗ, зачетно-экзаменационные ведомости и т.д.);

– книги регистрации документов строгой отчетности (выдачи документов об образовании, квалификации и др.);

– акты приема по договорам на выполнение НИОКТР.

8.6.4. В университете внедрены запланированные мероприятия на соответствующих этапах обучения в целях верификации выполнения требований к образовательной деятельности. Верификация проводится путем промежуточного контроля и аттестации в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов.

8.6.5. Выпуск студента (слушателя), не в полном объеме освоившего образовательную программу, невозможен до тех пор, пока не завершена реализация всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами. В университете ответственность за достоверность результатов процесса обучения несут педагогические работники, проводящие мониторинг успеваемости и аттестацию по дисциплине. В качестве документированной информации, содержащей свидетельства, демонстрирующие соответствие уровня компетентности выпускника университета установленным требованиям, выступают записи в зачетной ведомости и зачетной книжке, а при окончательном выпуске – подлинник диплома с приложением и печатями, подписанные Ректором университета, а также иные документы об образовании (удостоверения, сертификаты, свидетельства), подписанные Ректором университета.

## **8.7. Управление несоответствующими результатами процессов**

8.7.1. Продукция или услуга оценивается как несоответствующая, если на этапе подготовки или реализации определено, что одна или несколько из ее характеристик (показателей качества) выходят за границы, определенные нормативными документами (международными, государственными, внутренними) или требованиями потребителя.

8.7.2. В университете разработано Положение об управлении несоответствиями и корректирующими действиями, регламентирующее процедуру действий с продукцией (услугами), признанными несоответствующими требованиям потребителей (заинтересованных сторон) и требованиям, установленным в нормативной документации университета.

8.7.3. В Положении определены виды продукции ТИУ и возможные их несоответствия, которые должны выявляться и идентифицироваться на всех стадиях жизненного цикла продукции.

8.7.4. Отчетные документы с описанием выявленных несоответствий и корректирующих действий ведутся и сохраняются как неотъемлемая часть записей о качестве и регистрируются в формах, установленных университетом.

К ним относятся:

– акты о несоответствии/наблюдении (по результатам проведенных внешних аудитов);

– план-отчеты корректирующих действий/коррекций;

– протоколы заседаний структурных подразделений ТИУ;

– приказы, распоряжения, решения по результатам аттестации обучающихся;

– ответы на рекламации, жалобы;

– отчеты о внутренних аудитах в структурных подразделениях ТИУ и др.

## **9. Оценка результатов деятельности**

### **9.1. Мониторинг, измерения, анализ и оценка**

#### **9.1.1 Общие положения**

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

Мониторинг СМК проводится руководством посредством регулярного анализа отчетов о проведении внутренних аудитов в университете, а также отчетов о выполнении планов всех уровней структурных подразделений университета в соответствии с запланированными аудиторскими мероприятиями.

Университет определяет, собирает и анализирует следующие данные:

- результаты внутренних и внешних аудитов;
- информацию, получаемую при проведении исследований;
- сведения об удовлетворенности различных групп потребителей и заинтересованных сторон;
- степень достижения целей (показателей) в области качества.

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

#### **9.1.2 Удовлетворенность потребителей**

9.1.2.1 В ТИУ установлена деятельность по получению, обработке и систематизации данных об удовлетворенности потребителей.

Определены методы получения и использования информации.

Оценка удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон осуществляется по результатам:

- мониторинга удовлетворенности потребителей результатами процессов и сравнение полученных результатов с установленными требованиями проводится среди студентов, выпускников, преподавателей, сотрудников, работодателей и других заинтересованных сторон в соответствии с запланированными мероприятиями в ходе образовательного и научного процессов;
- анализа жалоб, претензий и поступающих благодарственных писем, грамот и т.д.

#### **9.1.3 Анализ и оценка**

9.1.3.1. Для целей определения результативности действующей СМК в университете определены, проходят статистическую обработку и анализируются значения показателей ее функционирования. Основу данных составляют показатели результативности и производственной эффективности бизнес-процессов, данные удовлетворенности потребителей.

9.1.3.2. Анализуются данные, полученные по результатам:

- a) измерений и мониторинга процессов;
- b) контроля по всем видам деятельности;
- c) внутренних и внешних аудитов;
- d) корректирующих и предупреждающих действий;
- e) рекламаций.

Анализ данных проводится с целью получения информации относительно:

- a) результативности функционирования системы менеджмента качества;
- b) контроля и оценки результативности процессов;
- c) удовлетворенности потребителей образовательных услуг;
- d) соответствия требованиям потребителей;
- e) выработки управленческих решений и оценки их результативности;

- f) использования научного потенциала;
- g) уровня образовательных услуг и научно-исследовательских работ.

9.1.3.3. Процессы СМК имеют измеримые результаты (цели и показатели процесса), контроль выполнения которых осуществляют координаторы процессов. Мониторинг функционирования процессов проводится при проведении внутреннего аудита в соответствии с Положением о внутреннем аудите.

9.1.3.4. Мониторинг и измерение освоения различных видов учебной деятельности обучающихся: среднего общего образования, среднего профессионального образования, высшего и дополнительного образования включают проведение текущей, промежуточной и итоговой аттестации, содержание и порядок проведения которых закреплены в локальных нормативных актах университета. Осуществляются учебными структурными подразделениями ТИУ, подчиненными проректору по образовательной деятельности.

9.1.3.5. Мониторинг и измерения при выполнении НИОКТР осуществляются структурными подразделениями ТИУ, подчиненными проректору по научной и инновационной деятельности.

## 9.2. Внутренние аудиты

9.2.1. Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства ТИУ объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности СМК и ее результатов установленным требованиям.

В университете внедрена процедура проведения внутренних аудитов СМК. Проведение проверок регламентировано Положением о внутреннем аудите.

9.2.2. Ежегодно отдел внутреннего аудита составляет План проведения аудиторских мероприятий, с учетом рисков и возможностей, согласовывает его с представителем руководства по качеству. План проведения аудиторских мероприятий утверждается ректором университета и доводится до сведения руководителей структурных подразделений в системе электронного документооборота.

9.2.3. Внутренний аудит проводится в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента» и включает три основных этапа: подготовка к внутреннему аудиту СМК (рассылка Программы внутреннего аудита СМК), проведение аудита (изучение основной документации); подготовка и рассылка Заключение по результатам проведения внутреннего аудита СМК.

9.2.4. Внутренние аудиты осуществляют аудиторы, прошедшие специальную подготовку и имеющие соответствующие сертификаты (удостоверения, дипломы).

9.2.5. Целью программ внутренних аудитов является проверка соответствия требованиям международных и национальных регулирующих органов; соответствия процессов требованиям СМК ТИУ; определение областей для улучшения.

9.2.6. Руководители проверяемой области обеспечивают разработку, выполнение коррекции и корректирующих действий по выявленным несоответствиям. Устранение несоответствий, результативность корректирующих действий контролируются аудитором ТИУ, проводившим внутреннюю проверку. Результаты контроля документируются.

9.2.7. Результаты внутренних аудитов используются:

- отделом внутреннего аудита при подготовке ежегодного анализа СМК со стороны руководства;

- владельцами процессов при оценке эффективности и результативности процессов, принятии решения о проведении корректирующих действий; планировании мероприятий по улучшению процессов СМК.



### **9.3. Анализ СМК со стороны руководства**

#### **9.3.1 Общие положения**

9.3.1.1. Анализ СМК университета проводится представителем руководства по качеству с целью установления эффективности ее функционирования. Анализ проводится на основе результатов внутреннего и внешнего аудитов, информации потребителей о качестве образовательных услуг и иных услуг, получаемых посредством официальных писем и исследований и др. Отчет по анализу СМК готовит отдел внутреннего аудита.

#### **9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства**

9.3.2.1. Анализ СМК со стороны руководства должен включать информацию: о статусе действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства; об изменениях во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества; о результатах деятельности и результативности системы менеджмента качества; об анализе выполнения поставленных целей в рамках сформулированной Политики; о результатах внутренних аудитов СМК; обратную связь с потребителями; данные о результатах образовательной и научной деятельности выпускников, а также данные о результативности процессов СМК; о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, корректирующим и предупреждающим действиям; о статусе корректирующих и предупреждающих действий; о результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей; предложения по внесению изменений в СМК; рекомендации по улучшению.

9.3.2.2. Входные данные для анализа СМК учитывают требования регулирующих органов, других заинтересованных сторон и основываются на результатах мониторинга и измерений процессов.

9.3.2.3. Владельцы процессов, руководители структурных подразделений несут ответственность за подготовку и формирование входных данных.

#### **9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства**

9.3.3.1. Результаты анализа доводятся до ректора университета после согласования с представителем руководства по качеству. По результатам обсуждения анализа разрабатываются мероприятия по совершенствованию СМК, фиксируемые в локальных нормативных актах университета.

На основе отчета о результативности системы менеджмента качества представитель руководства по СМК и ректор дают оценку результативности системы менеджмента качества, а также уточняют, пересматривают, актуализируют цели в области качества и планируемые ресурсы. Результаты проведения таких оценок доводятся до руководителей процессов СМК, сотрудников и иных заинтересованных сторон.

Ответственным за принятие решений по результатам анализа СМК является ректор.

## **10. Улучшение**

### **10.1. Общие положения**

10.1.1. Постоянное улучшение процессов осуществляется на основе систематической проверки качества (внутренних аудитов), анализа функционирования СМК и взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами.

### **10.2. Несоответствия и корректирующие действия**

10.2.1. Несоответствия СМК ТИУ выявляются в ходе: внешних и внутренних аудитов; инспекционных проверок; текущей деятельности подразделений; анализа СМК со стороны руководства; выполнения договоров; измерения удовлетворенности потребителей, получения рекламаций, отрицательных отзывов и т.д.

При обнаружении несоответствий процессов или результатов деятельности владельцы/координаторы процессов (руководители структурных подразделений) принимают меры по устранению несоответствий и/или их последствий (выполняют коррекцию) и принимают меры по устранению причин (выполняют корректирующие действия) их возникновения.

Показатели результативности процесса корректирующих действий являются: соответствие корректирующих действий выявленному несоответствию; своевременность выполнения корректирующих действий; результативность реализации корректирующих действий относительно причины несоответствия.

После проведения корректирующих действий проводится анализ их результативности, информация о которой доводится до руководства университета, а также до заинтересованных лиц в виде отчета «Анализ СМК со стороны руководства».

### **10.3. Постоянное улучшение**

10.3.1. Университет повышает результативность СМК посредством установления Политики в области качества, Целей в области качества, анализа данных, проведения внутренних аудитов, корректирующих действий, мероприятий, направленных на управление нежелательными рисками.

Постоянное улучшение реализуется на различных уровнях управления ТИУ включая: уровень структурного подразделения; уровень процессов; уровень университета в целом.

Механизм постоянного улучшения предусматривает планирование улучшений, выполнение запланированных мероприятий, контроль и оценку выполненных мероприятий, а в случае необходимости - разработку и реализацию корректирующих действий.

Мероприятия по совершенствованию СМК фиксируются в соответствующей внутренней документации университета: приказы/распоряжения ректора/ проректоров по направлениям деятельности, планы работ структурных подразделений университета и др.

### **Заключительные положения**

Настоящее Руководство вступает в силу после его утверждения, регистрации в общем отделе и размещения в реестре нормативных документов и действует до его отмены или принятия нового локального нормативного акта.

Изменения и дополнения к Руководству вносятся в установленном в ТИУ порядке.

Считать утратившими силу: Руководство по качеству от 21.05.2020 № 11СМК-16/2020 и Изменения в Руководство по качеству от 22.04.2021 № 11СМК-16и/2021.

## ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ТЮМЕНСКОГО ИНДУСТРИАЛЬНОГО УНИВЕРСИТЕТА

Наша стратегическая цель – создание в Тюменском регионе флагманского инженерного университета, интегратора знаний, ориентированного на инновационное развитие высокотехнологичных отраслей экономики, обеспечивающего вклад в достижение национальных целей развития.

Одна из ключевых задач Тюменского индустриального университета — с учётом национальных приоритетов и региональной повестки обеспечивать высокое качество образования, готовить специалистов, обладающих всем спектром современных профессиональных и надпрофессиональных компетенций, обеспечивать кадрами отраслевые кластеры, стратегические предприятия региона.

Настоящая Политика в области качества в рамках достижения главной цели предусматривает:

- совершенствование системы образования и содержания образовательных программ, гарантирующее высокое качество подготовки выпускников, востребованных в регионе и стране;
- трансформацию технологий и методов обучения с ориентацией на персонализацию и индивидуализацию траектории развития обучающихся, а также развитие академического взаимодействия по направлениям инженерного профиля;
- развитие системы поиска, отбора и развития талантов для привлечения высокомотивированных обучающихся;
- реализацию прорывных научно-исследовательских разработок для ответа на глобальные вызовы и потребности региона;
- активное формирование имиджа университета и укрепление международной репутации в условиях переориентации международных связей на дружественные страны-партнёры;
- повышение результативности применения цифровых технологий в системе управления университетом, в научной, инновационной и образовательной деятельности;
- непрерывное повышение профессионального уровня работников через систему обучения и профессионального роста, способных обеспечить высокий уровень качества выполнения задач;
- создание мотивационных механизмов для повышения роли и ответственности обучающихся в повышении качества образовательной и научной деятельности.


Высшее руководство университета берет на себя обязательства по распространению настоящей Политики и доведению ее до заинтересованных сторон, обеспечению необходимыми ресурсами, повышения удовлетворенности работников, обучающихся и партнеров деятельностью университета, а также постоянного улучшения системы менеджмента качества.



*[Handwritten signature]*  
18.04.25

В.В. Ефремова

## Карта процессов и видов деятельности



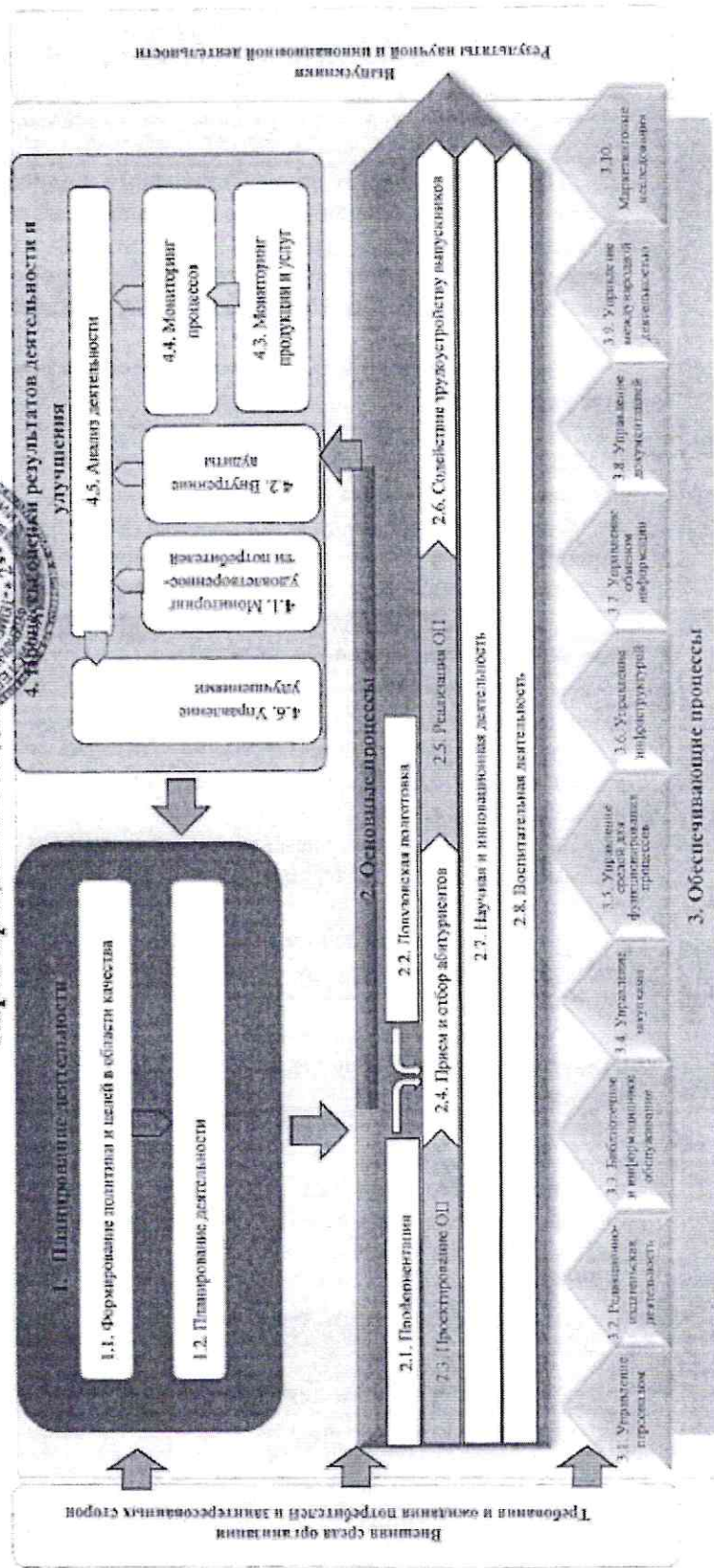
**university**  
Тюменский государственный университет

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Тюменский государственный университет»  
Отдел стратегического развития

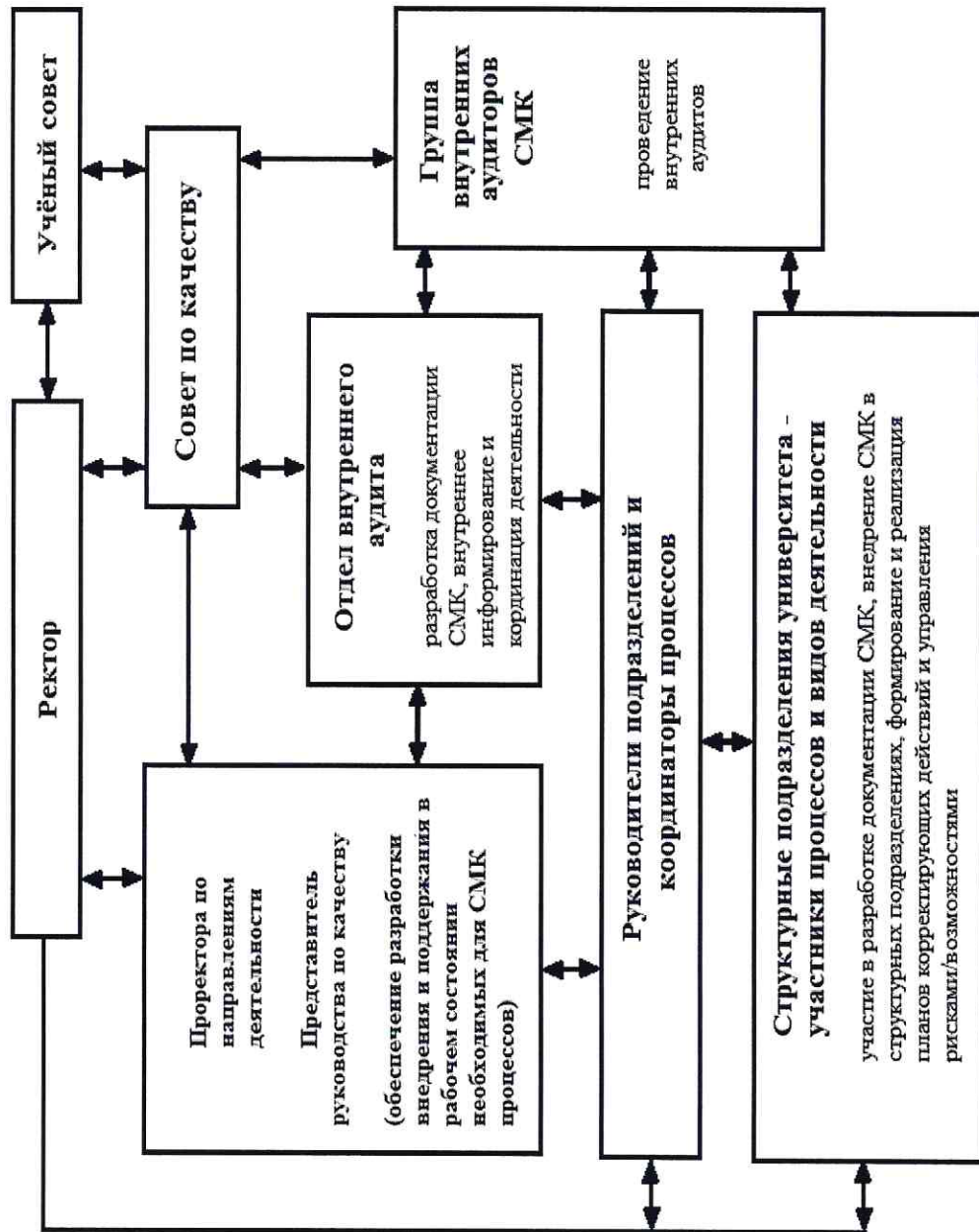
УТВЕРЖДАЮ  
И. о. ректора  
*В. В. Ефремова*  
«17» 09 2018 г.




### Карта процессов и видов деятельности



Организационная структура СМК ТИУ

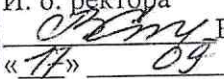


	МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тюменский индустриальный университет» Отдел внутреннего аудита



УТВЕРЖДАЮ

И. о. ректора


 В. В. Ефремова

« 17 » 09 2018 г.

### Перечень процессов и видов деятельности

1. Процессы планирования деятельности университета
  - 1.1. Формирование политики и целей в области качества
  - 1.2. Планирование деятельности
2. Основные процессы
  - 2.1. Профориентация
  - 2.2. Довузовская подготовка
  - 2.3. Проектирование образовательных программ
    - 2.3.1. Проектирование основных образовательных программ
    - 2.3.2. Проектирование дополнительных образовательных программ
  - 2.4. Прием и отбор абитуриентов
    - 2.4.1. Прием абитуриентов по основным образовательным программам
    - 2.4.2. Прием абитуриентов по дополнительным образовательным программам
  - 2.5. Реализация образовательных программ
    - 2.5.1. Реализация основных образовательных программ
    - 2.5.2. Реализация дополнительных образовательных программ
  - 2.6. Содействие трудоустройству выпускников
  - 2.7. Научная и инновационная деятельность
    - 2.7.1. Научно-исследовательская деятельность
    - 2.7.2. Инновационная деятельность
  - 2.8. Воспитательная деятельность
3. Обеспечивающие процессы
  - 3.1. Управление персоналом
  - 3.2. Редакционно-издательская деятельность
  - 3.3. Библиотечное и информационное обслуживание
  - 3.4. Управление закупками
  - 3.5. Управление средой для функционирования процессов
  - 3.6. Управление инфраструктурой
  - 3.7. Управление обменом информацией
    - 3.7.1. Управление внутренним обменом информации
    - 3.7.2. Управление внешним обменом информации
  - 3.8. Управление документацией
  - 3.9. Управление международной деятельностью
  - 3.10. Маркетинговые исследования
4. Процессы оценки результатов деятельности и улучшения
  - 4.1. Мониторинг удовлетворенности потребителей

- 4.2. Внутренние аудиты
- 4.3. Мониторинг продукции и услуг
- 4.4. Мониторинг процессов
- 4.5. Анализ деятельности
- 4.6. Управление улучшениями

