



МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Казанский национальный исследовательский
технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

ПРИКАЗ

23.03.2022

№ 233-О

Об утверждении регламентирующего документа СМК «Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ» РК 1-17-1-02-03.2022

С целью подготовки к прохождению ресертификационного аудита системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «КНИТУ» по стандарту ISO 9001:2015, а также для актуализации регламентирующего документа СМК - «Руководство по качеству» РК 1-17-1-01-08.2021 **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить РК 1-17-1-02-03.2022 «Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ» (Приложение).

Срок – с момента выхода настоящего приказа.

2. Действие настоящего РК 1-17-1-02-03.2022 распространить на все структурные подразделения ФГБОУ ВО «КНИТУ», включая филиалы.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника УОР Рязанову Л.З.

Врио ректора

Ю.М. Казаков



ФГБОУ ВО «Казанский национальный исследовательский
технологический университет»

Система менеджмента качества

РК 1-17-1-02-03.2022

«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНКТУ»



СЕРЖДАЮ

Ю.М. Казаков

2022 г.

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
ФГБОУ ВО «КНКТУ»**

РК 1-17-1-02-03.2022

Экземпляр № 1

Копия № 1

© ФГБОУ ВО «КНКТУ», 2022

©УОР, ОСМК, 2022

Казань

2022

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 2
	РК 1-17-1-02-03.2022	

СОДЕРЖАНИЕ

Обозначения и сокращения	5
1 Назначение и область применения	7
2 Нормативные ссылки	7
3 Термины и определения	8
4 Общие положения	11
4.1 Принципы менеджмента качества	11
4.2 Краткая характеристика структуры университета	12
5 Контекст организации	13
5.1 Понимание организации и ее среды	13
5.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	14
5.3 Система процессного управления университетом	15
6 Лидерство	16
6.1 Лидерство и приверженность	16
6.2 Политика в области качества	16
6.3 Функции, ответственность и полномочия в организации	17
7 Планирование	17
7.1 Цели в области качества и планирование их достижения	17
7.2 Действия в отношении рисков и возможностей	17
7.3 Планирование изменений	19
8 Средства обеспечения	19
8.1 Ресурсы	19
8.2 Знания организации	23
8.3 Компетентность	24
8.4 Осведомленность	26
8.5 Обмен информацией	26
8.6 Документированная информация	27

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 3
	РК 1-17-1-02-03.2022	

9 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	29
9.1 Планирование деятельности на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	29
9.2 Требования к продукции и услугам	30
9.2.1 Связь с потребителями	30
9.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам	31
9.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам	32
9.2.4 Изменение требований к продукции и услугам	32
9.3. Проектирование и разработка продукции и услуг	33
9.3.1 Планирование проектирования и разработки	33
9.3.2 Входные и выходные данные для проектирования и разработки	34
9.3.3 Средства управления проектированием и разработкой	35
9.3.4 Изменения проектирования и разработки	36
9.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	36
9.5. Предоставление услуг	37
9.5.1 Управление предоставлением услуг	37
9.5.2 Идентификация и прослеживаемость	37
9.5.3 Собственность потребителей	38
9.5.4 Сохранение	38
9.5.5 Выпуск услуги	39
9.6 Управление несоответствующими результатами процессов	40
10 Оценка результатов деятельности	41
10.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка	41
10.2 Внутренний аудит	42
10.3 Анализ со стороны руководства	42
11 Улучшение	43

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 4
	РК 1-17-1-02-03.2022	

11.1 Несоответствия и корректирующие действия 43

11.2 Постоянное улучшение 43

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 5
	РК 1-17-1-02-03.2022	

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В данном документе применяются следующие обозначения и сокращения:

- АУП – административно-управленческий персонал;
- ВКР – выпускная квалификационная работа;
- ВО – высшее образование;
- ГАК – государственная аттестационная комиссия;
- ГОС – государственный образовательный стандарт;
- ГОСТ Р – Российская национальная система стандартизации;
- ГОУ ВО – государственное образовательное учреждение высшего образования;
- ЕГЭ – единый государственный экзамен;
- ЖЦП – жизненный цикл продукции.
- ИДПО – институт дополнительного профессионального образования;
- ISO – Международная организация по стандартизации;
- ФГБОУ ВО "КНИТУ" – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Казанский национальный исследовательский технологический университет";
- КД – корректирующие действия;
- Минобрнауки – Министерство образования и науки;
- МИП – малые инновационные предприятия
- НД – нормативные документы;
- НИИ – научно-исследовательский институт;
- НИУ – национальный исследовательский университет;
- НОЦ – научно-образовательный центр;
- НПО – начальное профессиональное образование;
- НХТИ – Нижнекамский химико-технологический институт (филиал КНИТУ);
- ОЛГА – отдел лицензирования и государственной аккредитации;
- ОСМК – отдел стандартизации и менеджмента качества;
- ОРП – отдел развития персонала;
- ОУЭ – отдел управления эффективностью;
- ОРС – отдел по работе с сотрудниками
- УОР – управление организационного развития;
- ПИ – проектный институт;
- ПР – подразделение-разработчик;
- РК – Руководство по качеству;
- СМК – система менеджмента качества;
- СПО – среднее профессиональное образование;
- УВМР – учебно-воспитательная и методическая работа;

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 6
	РК 1-17-1-02-03.2022	

- УВП – учебно-вспомогательный состав;
- УГНС – укрупненные группы направлений и специальностей
- УМК – учебно-методическая комиссия;
- УМКД – учебно-методический комплекс дисциплин;
- УМЦ – учебно-методический центр;
- УП – учебный план;
- УС – Ученый совет КНИТУ;
- ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт;
- ФЦП – федеральные целевые программы;

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 7
	РК 1-17-1-02-03.2022	

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1. При подготовке и разработке данного руководства по качеству РК 1-17-1-02-02.2021 были учтены требования:

- законодательства РФ;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015);
- миссии, политики и целей в области качества ФГБОУ ВО «КНИТУ»;
- локально-распорядительных актов университета.

2. Разработано ОСМК УОР

3. Данное РК 1-17-1-02-03.2022 вводится взамен «Руководство по качеству» 1-17-1-01-09.2021.

4. Периодическая проверка на актуальность РК 1-17-1-02-03.2022 осуществляется с интервалом не более 12 месяцев

Настоящее руководство по качеству (далее - 1-17-1-02-03.2022) распространяется на деятельность всех сотрудников КНИТУ, связанных с реализацией уставной деятельности университета. Положения РК 1-17-1-02-03.2022 подлежат обязательному применению во всех структурных подразделениях университета, задействованных в СМК.

Система менеджмента качества КНИТУ распространяется:

- на разработку и реализацию основных и дополнительных образовательных программ, осуществления научно-исследовательской деятельности;
- на все выделенные процессы университета, утвержденные приказом ректора.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В данном РК применяются ссылки на следующие документы:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования (определяет внешние общие *требования* для выбранной модели СМК КНИТУ, в том числе для цели ее сертификации);
- ГОСТ Р 52614.2-2006. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования;
- ISO 19011:2018 «Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента».
- РВ2-1-17-1-01-03.2021 Регламент «Процедуры внутренних аудитов. Требования к планированию, подготовке, проведению и последующим действиям.»
- РИ-1-17-2-01-02.2022 Рабочая инструкция работы с процессами федерального государственного бюджетного образовательного учреждения

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 8
	РК 1-17-1-02-03.2022	

высшего образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет»

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем РК применяются следующие термины, определяемые согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

- *Анализ* – определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей.
- *Валидация* – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.
- *Взаимодействие* – вовлечение и вклад в деятельность для достижения общих целей.
- *Видение* – стремление к тому, чем организация хочет стать, сформулированное высшим руководством.
- *Верификация* – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.
- *Высшее руководство* – лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне.
- *Вход процесса* – ресурсы (материальные, информационные), необходимые для выполнения и получения результата процесса, которые потребляются или преобразовываются при выполнении процесса.
- *Выход* – результат процесса.
- *Документ* – информация и/или носитель, на котором эта информация представлена.
- *Документированная информация* – информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит.
- *Заинтересованная сторона* – лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.
- *Заключение по результатам аудита* – документированный результат аудита после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита.
- *Заказчик аудита* – организация или лицо, заказавшее аудит.
- *Запись* – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.
- *Измерение* – процесс определения величины.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 9
	РК 1-17-1-02-03.2022	

- *Измерительное оборудование* – средства измерений, программные средства, эталоны, справочный материал, вспомогательная аппаратура или их комбинация, необходимые для процесса измерения.

- *Информация* – значимые данные.

- *Информационная система* – сеть каналов обмена информацией, используемая в организации.

- *Инфраструктура* – система зданий, сооружений, инженерных сетей, оборудования, а также структур, предоставляющих услуги, необходимых для функционирования организации.

- *Испытание* – определение соответствия требованиям для конкретного предполагаемого использования или применения.

- *Качество* – степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

- *Компетентность* – способность применять знания и навыки для достижения намеченных результатов.

- *Контроль* – определение соответствия установленным требованиям.

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

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

- *Менеджмент* – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

- *Менеджмент качества* – менеджмент применительно к качеству.

- *Миссия* – предназначение существования организации, сформулированное высшим руководством.

- *Мониторинг* – определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или действия.

- *Несоответствие* – невыполнение требования.

- *Обеспечение качества* – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

- *Обратная связь* – мнения, комментарии и выражения заинтересованности в продукции, услуге или процессе обработки претензий.

- *Объективное свидетельство* – данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

- *Организация* – лицо или группа людей, связанные определенными отношениями, имеющие ответственность, полномочия и выполняющие свои функции для достижения общих целей.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 10
	РК 1-17-1-02-03.2022	

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

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

- *Поставщик* – организация, предоставляющая продукцию или услугу.

- *Постоянное улучшение* – повторяющаяся деятельность по улучшению результатов деятельности.

- *Потребитель* – лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию, или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

- *Предупреждающее действие* – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

- *Продукция* – выход организации, который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем.

- *Проект* – процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующий конкретным требованиям, включая ограничения по срокам, стоимости и ресурсам.

- *Проектирование и разработка* – совокупность процессов, преобразующих требования к объекту в более детальные требования к этому объекту.

- *Процесс* – совокупность последовательных действий для достижения какого-либо результата.

- *Процедура* – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

- *Результативность* – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

- *Риск* – влияние неопределенности.

- *Система* – совокупность взаимосвязанных и(или) взаимодействующих элементов.

- *Система менеджмента* – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей.

- *Система менеджмента качества* – часть системы менеджмента применительно к качеству.

- *Соответствие* – выполнение требования.

- *Спецификация* – документ, устанавливающий требования.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 11
	РК 1-17-1-02-03.2022	

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

• *Стратегия* – план достижения долгосрочной цели.

• *Требование* – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

• *Удовлетворенность потребителя* - восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий.

• *Улучшение* – действия по улучшению результатов деятельности.

• *Услуга* – выход организации, по крайней мере, с одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя.

• *Цель* – результат, который должен быть достигнут.

• *Цель в области качества* – цель в отношении качества.

• *Эффективность* – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Принципы менеджмента качества

Осуществление всей деятельности в КНИТУ основано на принципах менеджмента качества, описанных в ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Принципами менеджмента качества являются:

- ориентация на потребителя (абитуриенты-выпускники и их родители; предприятия-работодатели и другие организации – потребители образовательных, научно-образовательных и научных услуг университета; государство (в лице органов управления – Министерство науки и высшего образования); студенты, аспиранты (соискатели), докторанты, слушатели курсов довузовской подготовки и дополнительного профессионального образования; сотрудники);

- лидерство;

- вовлечение работников;

- процессный подход;

- улучшение;

- риск-ориентированное мышление;

- принятие решений, основанных на свидетельствах;

- менеджмент взаимоотношений.

Функциональной основой СМК университета является деятельность, которую обеспечивает ОСМК.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 12
	РК 1-17-1-02-03.2022	

Потенциальными преимуществами для университета от применения системы менеджмента качества являются:

- 1) способность стабильно предоставлять продукцию и услуги, которые удовлетворяют требования потребителей;
- 2) создание возможностей для повышения удовлетворенности потребителей;
- 3) обращение с рисками и возможностями, связанными со средой и целями университета;
- 4) возможность продемонстрировать соответствие установленным требованиям системы менеджмента качества.

Осуществление деятельности ФГБОУ ВО «КНИТУ», основанной на ГОСТ Р ИСО 9001-2015, позволяет университету планировать свои процессы и взаимодействие, т.е. применять процессный подход. Процессный подход включает цикл «Планируй-Делай-Проверяй-Действуй» (PDCA), основанный на рисках.

Реализация цикла PDCA позволяет ФГБОУ ВО «КНИТУ» обеспечить свои процессы необходимыми ресурсами, осуществлять их менеджмент, определять и реализовывать возможности для улучшения.

Сотрудники университета применяют риск-ориентированное мышление, позволяющее определять факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества КНИТУ, а также использовать предупреждающие средства управления для минимизации негативных последствий и максимального использования возникающих возможностей.

4.2 Краткая характеристика структуры университета

В настоящее время КНИТУ представляет собой университетский комплекс, включающий в себя все подразделения, необходимые для осуществления научной образовательной и инновационной деятельности. В составе КНИТУ 12 учебных и научно-исследовательских институтов (в том числе Проектный институт «Союзхимпромпроект», Казанский НИИ каучуков специального назначения «Спецкаучук»); 4 филиала: Бугульминский, Нижнекамский химико-технологический институт, филиал в г. Кант (Кыргызстан), Лицей-интернат для одаренных детей с углубленным изучением химии и 4 представительства, Казанский технологический колледж).

В вузе функционирует 12 советов по защите докторских и кандидатских диссертаций.

Инновационная инфраструктура КНИТУ включает 13 малых инновационных предприятий и 14 НОЦ с ведущими научными и образовательными учреждениями страны. Таким образом, в университете есть все необходимое для реализации полного инновационного цикла: система

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 13
	РК 1-17-1-02-03.2022	

непрерывного образования, развитая фундаментальная и прикладная научная и проектная деятельность, МИП и НОЦ.

5 КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ

5.1 Понимание организации и ее среды

В КНИТУ определены внутренние и внешние факторы, которые существенны с точки зрения целей и стратегического направления развития и влияющие на способность достигать намеченных результатов СМК.

Основными внешними факторами для КНИТУ являются изменения в законодательной, технологической, культурной, социальной и экономической областях, а также из-за конкуренции на рынке на международном, региональном и местном уровнях.

Информация об изменениях в состоянии внешних и внутренних факторов включена в ежегодный отчет об анализе функционирования СМК со стороны высшего руководства.

Внешняя среда КНИТУ образована исходя из сферы деятельности и полномочий, возложенных на федеральные государственные образовательные учреждения высшего образования согласно Федеральному закону от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», подзаконным нормативно-правовым актам, Уставу КНИТУ, Положениям о филиалах и представительствах.

Законодательная среда, оказывающая влияние на деятельность университета, характеризуется динамичностью изменения нормативно-правовой базы научно-образовательной и иной деятельности. Деятельность КНИТУ по реализации образовательных программ высшего образования, среднего профессионального образования, дополнительных общеобразовательных программ, дополнительных профессиональных программ определяется комплексом федеральных законов, постановлениями Правительства РФ, нормативными документами Минобрнауки России, Рособнадзора.

Фактором, оказывающим существенное влияние на образовательную и воспитательную деятельность университета, является демографическая обстановка в России, которая для всех образовательных учреждений, в том числе и для КНИТУ, остается неблагоприятной. Демографический спад, наблюдаемый в последнее десятилетие, привел к сокращению числа обучающихся.

На эффективность образовательной, научной, международной и инновационной деятельности вуза влияет наличие устойчивых взаимоотношений с партнерами: поставщиками, потребителями услуг и другими контрагентами.

Большое внимание уделяется взаимодействию с предприятиями и организациями города и республики по вопросам организации учебных и производственных практик, трудоустройству студентов, проведению научно-

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 14
	РК 1-17-1-02-03.2022	

исследовательских работ. Руководство вуза регулярно встречается с руководителями предприятий с целью организации сотрудничества, анализа потребности в квалифицированных кадрах, заключения договоров на целевую подготовку, повышение квалификации и переподготовку кадров.

Экономическая среда влияет на спрос и предложение на рынке образовательных услуг, а также на научную и инновационную деятельность. В связи с этим у КНИТУ возникает необходимость коррекции номенклатуры направлений подготовки, специальностей, профилей образовательных программ, а также регулярной оценки спроса на образовательные услуги, научную и образовательную и соответствующей коррекции рекламных компаний вуза с учетом требований всех заинтересованных сторон.

Внутренние факторы связаны с ценностями, культурой, знаниями и результатами деятельности университета. Внутренняя среда КНИТУ включает в себя миссию, политики, цели и стратегии, которые используются для достижения и реализации поставленных задач и целей, организационную структуру университета, информационные системы и т.д.

5.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Заинтересованные стороны, значимые в рамках СМК, определены с учетом влияния, которое эти стороны оказывают или могут оказать на способность университета проектировать и реализовывать образовательную и научно-исследовательскую деятельность, отвечающие требованиям потребителей, действующим законодательным и нормативным требованиям:

- общество в целом;
- органы законодательной и исполнительной власти;
- учредитель – Министерство науки и высшего образования;
- работодатели (промышленные предприятия, предприятия сферы услуг и иные организации);
- абитуриенты, студенты и их родители (законные представители);
- слушатели, обучаемые по программам дополнительного профессионального образования;
- заказчики НИОКР;
- сотрудники университета.

Требования заинтересованных сторон, значимых в рамках СМК, на постоянной основе анализируются с помощью обратной связи, анализа поступающих претензий и жалоб, методом анкетирования.

Высшее руководство ориентирует деятельность университета и функционирование СМК на удовлетворение запросов потребителя путем:

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 15
	РК 1-17-1-02-03.2022	

- определения Политики и Целей в области качества, ориентированных на потребителей;
- определения потребностей и выполнения требований потребителей;
- определения рисков и потенциальных возможностей, которые могут повлиять на удовлетворенность потребителей;
- осуществления эффективных мер по поддержанию связи с потребителями;
- оценки и принятия мер по повышению удовлетворенности потребителей;
- предоставления потенциальному потребителю услуг полной информации о направлениях и условиях оказания услуг.

Выполнение требований государства обеспечивается, прежде всего, в рамках выполнения лицензионных и аккредитационных требований к университету и его отдельным образовательным программам, в том числе, требований ГОС (ФГОС).

5.3 Система процессного управления университетом

В рамках процессного подхода в университете выделены процессы и подпроцессы, которые объединены в три категории:

- основные (образовательная, научно-исследовательская, воспитательная деятельность);
- управленческие;
- сервисные.

В Приложении РК 1-17-1-02-03.2022 представлен Ландшафт процессов СМК ФГБОУ ВО «КНИТУ», утверждённый приказом ректора от 03.02.2022г. №155-о «О регламентации процессов ФГБОУ ВО «КНИТУ»

Проектирование и внедрение системы процессного управления университета реализует отдел управления эффективностью (ОУЭ). Данное подразделение совместно с руководством университета проводит оценку и анализ процессов структурных подразделений на предмет возможной /необходимой оптимизации и повышения эффективности.

Определены требуемые входы и ожидаемые выходы процессов; критерии и методы, необходимые для гарантии результативного выполнения и контроля процессов. Определены необходимые для этих процессов ресурсы. Детальное описание бизнес-процессов, с назначением владельцев процессов и участников осуществляется посредством разработки Регламентов процедур (включая диаграмму описания процедуры, матрицу ответственности) в программном продукте BusinessStudio.

Университет осуществляет мониторинг, измеряет и анализирует процессы через запланированные промежутки времени, осуществляет внесение изменений,

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 16
	РК 1-17-1-02-03.2022	

необходимых для обеспечения достижения намеченных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

6 ЛИДЕРСТВО

6.1 Лидерство и приверженность

Высшее руководство университета приняло на себя ответственность по разработке и внедрению СМК, а также ее постоянному улучшению.

Высшее руководство КНИТУ демонстрирует свое лидерство и приверженность в отношении СМК и несет ответственность за:

- разработку Политики в области качества КНИТУ;
- обеспечение разработки и актуализацию Целей в области качества КНИТУ на основе политики;
- доведение Политики и Целей в области качества до сведения сотрудников;
- формирование процессного подхода и риско-ориентированного мышления в университете;
- обеспечение процессов необходимыми ресурсами, достаточными для результативного функционирования СМК;
- результативность процессов посредством их мониторинга и проведения анализа СМК со стороны руководства;
- постоянное улучшение процессов на основе результатов мониторинга соответствующих показателей;
- распространение в университете понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям СМК.

6.2 Политика в области качества

Высшим руководством университета разработана Политика в области качества, содержащая основные намерения для успешной деятельности университета и обязательства постоянно улучшать СМК. Политика в области качества соответствует целям и контексту организации; обеспечивает основу для постановки целей в области качества; включает обязательство выполнять установленные требования и постоянно улучшать СМК.

Политика в области качества оформляется в виде отдельного документа, подписывается лично ректором и утверждается УС (с предварительным обсуждением на ректорате, комиссии по стратегическому развитию).

Политика в области качества – единый документ для всего университета, включая все структурные подразделения в области распространения СМК.

Подлинник Политики в области качества хранится у начальника ОСМК.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 17
	РК 1-17-1-02-03.2022	

Политика в области качества КНИТУ доводится до сведения сотрудников всех структурных подразделений университета путем электронной рассылки и вывешивания на информационных стендах университета и структурных подразделений. Так же Политика в области качества доступна для всех заинтересованных сторон на сайте университета.

В соответствии с Политикой в области качества подразделения университета разрабатывают собственные Цели в области качества.

Ответственность за понимание Политики в области качества на всех уровнях несут руководители подразделений.

По результатам анализа СМК со стороны высшего руководства проводится анализ Политики в области качества на ее актуальность, соответствие и результативность.

6.3 Функции, ответственность и полномочия в организации

Распределение ответственности и полномочий высшего руководства КНИТУ в рамках функциональной структуры управления университетом описано в специализированном организационно-распорядительном документе вуза (приказе о функционале ректората).

Права и гарантии работника КНИТУ регламентируются трудовыми договорами. Функционал, ответственность и полномочия сотрудников закреплены в положениях о подразделениях и должностных инструкциях. Сотрудники профессорско-преподавательского состава ежегодно формируют индивидуальные планы, которые в течение года им необходимо выполнить.

В обязанности руководителя структурного подразделения входит контроль выполнения каждым сотрудником подразделения своей должностной инструкции и/или индивидуального плана.

Ректор несет ответственность за общее руководство и результативное функционирование СМК. Ответственные за процессы обязаны обеспечить их результативное функционирование.

7 ПЛАНИРОВАНИЕ

7.1 Цели в области качества и планирование их достижения

Высшее руководство определяет Цели в области качества университета и обновляет их по мере необходимости. Планирование целей в отношении деятельности КНИТУ осуществляется на основании Миссии и Политики в области качества университета, а также на анализе занимаемых позиций университетом в национальных и международных рейтингах. Цели в области качества оформляются в виде отдельного документа, подписываются лично

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 18
	РК 1-17-1-02-03.2022	

ректором и утверждаются Ученым советом (с предварительным обсуждением на ректорате и комиссии по стратегическому развитию).

В каждом структурном подразделении университета руководитель определяет Цели в области качества подразделения (формируются на год), основываясь на Целях в области качества университета.

Ежегодно по итогам выполнения установленных целей в области качества руководитель структурного подразделения формирует отчет, направляемый в ОСМК для обобщения и анализа материалов высшим руководством и принятия управленческих решений.

Цели в области качества КНИТУ доводятся до сведения сотрудников всех структурных подразделений университета путем электронной рассылки, размещения на сайте КНИТУ, вывешивания на информационных стендах в университете.

Поставленные цели измеряются при помощи установленных показателей эффективности, которые декомпозируются на структурные подразделения, факультеты, кафедры, профессорско-преподавательский состав, АУП и УВП.

Для мониторинга показателей эффективности в университете разработана система, позволяющая оценить деятельность вуза по пяти направлениям: образовательная, научно-исследовательская, инновационная, финансово-экономическая и воспитательная. Данный инструмент позволяет оценить эффективность работы не только всего вуза в целом, но и его факультетов и кафедр по отдельности. Мониторинг целевых показателей эффективности университета на общеузовском уровне осуществляется ежемесячно, а показателей в разрезе факультетов и кафедр – ежеквартально.

7.2 Действия в отношении рисков и возможностей

В процессе планирования СМК учитываются внешние и внутренние факторы среды университета, требования заинтересованных сторон, что позволяет определить риски и потенциальные возможности.

Руководители процессов ведут работу по выявлению рисков. Информация по результатам выявленных рисков, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов, оформляется в форме протокола рисков. В протоколе рисков указываются мероприятия, которые направлены на снижение негативного влияния выявленных рисков и увеличение положительного эффекта от новых возможностей. Выявление рисков положительно влияет на СМК, т.к. некоторые из обнаруженных рисков могут открывать новые возможности в достижении запланированных результатов процесса.

Мониторинг рисков и возможностей осуществляется в течение года.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 19
	РК 1-17-1-02-03.2022	

Оценка результативности реализованных мероприятий и корректирующих действий, направленных на снижение негативного влияния выявленных рисков и реализации возможностей осуществляется руководителями структурных подразделений. Данные о результативности действий представлены в отчете по анализу функционирования СМК университета со стороны высшего руководства.

7.3 Планирование изменений

Планирование изменений осуществляется по мере необходимости

- требований внешних потребителей;
- в связи с изменением организационной структуры и перераспределением обязанностей, ответственности и полномочий должностных лиц, в том числе руководителей процессов;
- по результатам мониторинга процессов.

Ежегодно формируется сводный отчет об итогах деятельности университета, рассматриваемый в СМК как отчет по анализу СМК со стороны руководства.

Данный отчет служит документальной основой для планирования изменений и распределения ресурсов по процессам и подразделениям университета.

8 СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ

8.1 Ресурсы

Управление организацией и координацию работ по формированию, распределению и использованию ресурсов в университете осуществляет ректор.

В КНИТУ определены следующие виды ресурсов: сотрудники университета (человеческие ресурсы); инфраструктура (здания, рабочее пространство и связанные с ним средства труда, оборудование, программные средства, транспорт, средства связи, складское хозяйство, системы энергоснабжения и т.п.); финансовые ресурсы; информационные ресурсы.

Все виды ресурсов распределяются по подразделениям.

Руководители подразделений определяют потребность в ресурсах, организуют и контролируют использование выделенных им ресурсов.

Планирование необходимых ресурсов для реализации конкретных процессов осуществляется ежегодно на основе заявок от руководителей подразделений для включения в ПФХД.

В качестве ресурсов можно выделить человеческие ресурсы. Потребность в работниках АУП, УВП и ППС, которые необходимы для реализации

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 20
	РК 1-17-1-02-03.2022	

деятельности и соответствия СМК, а также для функционирования и управления ее процессами, определяются вакансиями штатного расписания КНИТУ. Также потребность в преподавательском составе и их квалификации (в т.ч. специализации) определяются вакансиями штатного расписания учебно-образовательной программы.

Штатное расписание актуализируется на основании решений ректора и Ученого совета. При изменении целей, задач и организационной структуры университета вносятся соответствующие изменения в штатное расписание.

Подбор кадров в университете осуществляется посредством:

- конкурса на замещение должности (для научно-педагогических работников);
- рекрутинга.

Квалификационные требования к сотрудникам вуза устанавливаются на основе Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих или с учетом профессиональных стандартов.

Квалификация сотрудника определяется на основе анализа:

- документа об образовании, в том числе дополнительного
- документа об ученой степени и ученого звания;
- опыта работы;
- свидетельств (удостоверений) о подготовке, переподготовке и повышении квалификации.

Работники КНИТУ обладают необходимой компетентностью в соответствии с полученным образованием, подготовкой, навыками и опытом.

Соответствующие записи (кадровая документация) по каждому сотруднику ведутся в отделе по работе с сотрудниками согласно требованиям трудового законодательства.

Выбор кандидатов (при прочих равных условиях) осуществляется на конкурсной основе путем рассмотрения необходимых документов (списка научных трудов, отзывов, рекомендаций, стажа преподавательской деятельности, списка повышений квалификации).

В КНИТУ для повышения уровня компетентности сотрудников осуществляется их подготовка, переподготовка и повышение квалификации.

Для развития кадрового потенциала и реализации ключевых направлений управления человеческим капиталом в КНИТУ создан отдел развития персонала (ОРП), который решает ряд ключевых задач:

1. Создание условий для организации непрерывного профессионального развития научно-педагогических работников (НПР) Университета
2. Непрерывная актуализация и нормативно-методологическое сопровождение системы рейтинга ППС;
3. Разработка и сопровождение программы «КАДРЫ».

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 21
	РК 1-17-1-02-03.2022	

Согласно требованиям Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (п. 2 ч. 5 ст. 47) каждый преподаватель не реже, чем один раз в три года, повышает свою квалификацию. Также повышение квалификации необходимо для прохождения конкурса на замещение вакантной должности, на стадиях которого рассматривают соответствие преподавателя требованиям, предъявляемым к соответствующей должности в университете.

Сотрудники КНИТУ имеют возможность самостоятельного повышения квалификации путем участия в семинарах, конференциях, совещаниях, вебинарах, тренингах, дополнительной работы с научной и методической литературой и иными источниками информации, проведения научных исследований и публикации их результатов, а также в ходе стажировок.

Сведения об образовании, подготовке, навыках, опыте и результатах повышения квалификации сотрудников хранятся и поддерживаются в рабочем состоянии в ОРС, ОРП, а также в подразделениях университета.

Следующим ресурсом для качественного осуществления деятельности КНИТУ является его инфраструктура. Она включает в себя:

- здания, помещения (аудитории, лаборатории, кабинеты, мастерские, библиотека, музеи, общежития и т.п.);
- оборудование (техническое, а также программные средства, средства связи и т.п.);
- службы обеспечения (обеспечение водой, теплом, электроэнергией, связью и т.п.);
- транспортные ресурсы;
- информационные и коммуникационные технологии.

На каждое помещение оформляется соответствующий паспорт.

Для инклюзивного образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья организована работа по созданию доступной среды согласно Дорожной карте КНИТУ.

Требования к производственной среде и оснащению рабочих мест обеспечиваются с точки зрения противопожарной безопасности, охраны труда, отопления, освещения, вентиляции, санитарных условий.

В каждом помещении назначаются ответственные за электро- и пожарную безопасность. Каждый сотрудник университета проходит ознакомление и проверку знаний в отношении правил охраны труда. Проводится постоянная работа по обеспечению готовности коллективов сотрудников университета к действиям в условиях чрезвычайной ситуации.

Ежегодно в августе кафедры представляют в учебно-методическое управление акты о готовности к учебному году с точки зрения состояния инфраструктуры и производственной среды вуза.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 22
	РК 1-17-1-02-03.2022	

В университете определена, создана и поддерживается среда, необходимая для функционирования процессов и достижения соответствия требований к образовательной, научной, международной, инновационной и воспитательной деятельности.

Подходящая среда представляет собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

- социальные (Коллективный договор 29.05.2019г по регулированию социально-трудовых отношений на 2019-2022 гг., где отражены социальные гарантии работников университета);

- психологические (снижение уровня стресса, эмоциональная защита, профилактика эмоционального выгорания спокойствие, бесконфликтность и др.);

- физические (температура, тепловой поток, влажность, освещение, движение воздуха, гигиена, шум).

Для обеспечения необходимых условий производственной среды управлением производственной безопасности осуществляется периодический контроль соответствия нормативам и санитарным правилам путем проведения специальной оценки условий труда в соответствии с законодательными актами Российской Федерации (в т.ч. Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда»).

Требования к производственной среде определяются в инструкциях по охране труда и пожарной безопасности, а также внешних нормативно-правовых документах. При выходе параметров среды за допустимые нормы проводятся корректирующие мероприятия по решению руководства университета. Ответственность за обеспечение условий труда на рабочих местах в подразделениях университета несут руководители этих подразделений.

Университет обеспечивает мониторинг основных процессов, регулярно проводится анализ результативности процессов.

В КНИТУ определены показатели оценки эффективности деятельности университета и их плановые значения, которые утверждаются приказом ректора. Разработана система мониторинга этих показателей в модуле «Ситуационный центр» АСУ «Электронный университет», куда ежемесячно и ежеквартально (в зависимости от показателей и структурных подразделений) вносятся данные по выполнению показателей оценки эффективности деятельности.

Для подтверждения соответствия услуг и продукции предъявляемым требованиям и планируемым результатам в КНИТУ проводятся мониторинг и измерение основных и обеспечивающих процессов. Университет определяет и предоставляет ресурсы, необходимые для обеспечения надежных и имеющих законную силу результатов. В КНИТУ разработаны меры мониторинга ресурсов по процессам деятельности университета:

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 23
	РК 1-17-1-02-03.2022	

- регулярно подтверждается квалификация профессорско-преподавательского состава в соответствии с требованиями законодательства и внутренними критериями КНИТУ (например, удостоверения о повышении квалификации и переподготовке работников университета);

- применяются методы и процедуры оценки знаний, умений и навыков студентов в рамках промежуточной и итоговой аттестации (например, рабочие программы и фонды оценочных средств);

- разработаны и поддерживаются все записи, свидетельствующие о квалификации профессорско-преподавательского состава, оценки хода результатов образовательной деятельности (например, индивидуальные планы преподавателя, рабочая книжка преподавателя).

При контроле освоения материала дисциплин (текущем, промежуточном и итоговом) используются контрольно-измерительные материалы (фонды оценочных средств), разработанные профессорско-преподавательским составом КНИТУ. В университете проводится тестирование обучающихся на уровень остаточных знаний.

Основными методами оценки являются внутренние аудиты, а также анализ документации, обеспечивающей образовательную, научную и инновационную деятельности, на соответствие нормативно-правовым актам, лицензионным требованиям и аккредитационным показателям.

Для оценки качества функционирования процессов, для получения обратной связи, выявления проблемных мест разработаны системы «Банк обращений», «Технический сервис», «Производственная безопасность», «Есть идея».

КНИТУ регистрирует и сохраняет соответствующую документированную информацию как свидетельство пригодности ресурсов для мониторинга и измерения.

8.2 Знания организации

Ввиду изменяющихся тенденций и требований к процессу обучения и его результатам в университете регулярно проводится оценка текущего уровня знаний и определяется возможность и способ получения и обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Университетом определены знания, необходимые для функционирования процессов и для достижения их соответствия продукции и услуг, основывающиеся на:

- внутренних источниках: необходимые для функционирования процессов локальные акты университета, положения; интеллектуальная собственность вуза; программы развития университета и его структурных подразделений;

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 24
	РК 1-17-1-02-03.2022	

ежегодные планы и отчеты об их реализации; информация о лучших практиках (результаты внутренних аудитов); знания, полученные из опыта; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом на совещаниях или в ходе личных бесед; результаты улучшений процессов, опрос выпускников и др.;

- внешних источниках: нормативно-правовые документы федерального и регионального уровней; ФГОСы; стандарты, необходимые для обеспечения и повышения результативности осуществления процессов СМК; методические материалы и рекомендации; информация и знания, полученные на конференциях, семинарах, вебинарах, круглых столах и т.п.; знания и навыки полученные на курсах повышения квалификации; анализ обратной связи от работодателей;

В университете ведется подписка на новые издания журналов и другой научной литературы, осуществляется сотрудничество с ведущими издательствами и типографиями, заключены договора на обслуживание информационных баз данных (ЭБС, «Консультант плюс», «Гарант» и др.).

Знания университета поддерживаются на соответствующем уровне, доступны в необходимом объеме, хранятся на бумажном носителе в соответствующих структурных подразделениях, архиве, размещены на страницах подразделений на официальном сайте КНИТУ (Согласно требованиям Постановления от 11 июля 2020г. №1038 «Правила размещения на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации).

Все преподаватели и сотрудники имеют неограниченный доступ к информационным ресурсам электронных библиотечных систем и баз данных. Доступ к online-базам библиотек обеспечен с любого компьютера. Все сотрудники университета имеют возможность использования Интернет-ресурсов для своей профессиональной деятельности. Ежегодно производится покупка удаленного доступа к подпискам российских и иностранных научных журналов с бесплатным доступом к любым журналами статьям для сотрудников и обучающихся (e-library.ru, Юрайт, Book.ru и т.д.).

8.3 Компетентность

О непрерывном повышении компетентности кадрового состава КНИТУ и оценке его результативности прописано в должностных инструкциях и трудовых договорах. Кроме того, ППС имеют право на повышение квалификации не реже одного раза в три года согласно Федеральному закону от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (п. 2 ч. 5 ст. 47). Информация о повышении квалификации также проверяется при проведении плановых и внеплановых аудитов основных структурных подразделений КНИТУ.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 25
	РК 1-17-1-02-03.2022	

Вся документированная информация об образовании, подготовке, повышении квалификации ППС заносится в личные карточки сотрудников, которые ведутся и хранятся в Управлении кадров и документационного обеспечения (УКДО), заносятся в ГП «ПАРУС-Бюджет» и АСУ «Электронный Университет», которая дублируется на страницах работников на официальном сайте университета.

Требования к компетентности и квалификации сотрудников университета устанавливаются на основе Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих или с учетом профессиональных стандартов.

В университете при замещении должностей используются следующие регламентирующие документы: Положение о порядке замещения должностей педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу, утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 23.07.2015 г. № 749; Положение о порядке присвоения ученых званий, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.12.2013 г. № 1139; Положение о порядке присуждения ученых степеней, утв. Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842; Положение о порядке проведения аттестации работников, занимающих должности педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу, утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 30.03.2015 г. № 293; Положение «Порядок проведения аттестации работников, занимающих должности научных работников», утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 27.05.2015 г. № 538; Положение «Порядок проведения конкурса на замещение должностей научных работников», утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 02.09.2015 г. N 937; Положение «Порядок проведения выборов на должность заведующего кафедрой и декана ФГБОУ ВО «КНИТУ», Положением о порядке проведения конкурса на замещение должностей научных работников в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Казанский национальный исследовательский технологический университет» от 03.06.2016 №333-о.

Компетентность и осведомленность научно-педагогических работников оценивается по результатам внутренних аудитов структурных подразделений вуза при выборах декана (заведующего кафедрой).

С целью повышения уровня компетентности и осведомленности планируется и осуществляется обучение персонала (курсы повышения квалификации, профессиональной переподготовки, аспирантура, докторантура).

Результативность предпринятых мер оценивается на основании документов, свидетельствующих о повышении уровня компетентности,

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 26
	РК 1-17-1-02-03.2022	

квалификации (дипломы, удостоверения, свидетельства, сертификаты) и повышении аттестационных показателей.

8.4 Осведомленность

В университете с целью обеспечения осведомленности персонала о Политике в области качества и Целях в области качества КНИТУ, о функционировании СМК в университете, об личном вкладе каждого сотрудника в реализацию пунктов этих документов, а также последствиях несоответствия требованиям СМК, проводятся совещания, собрания и заседания (в том числе ежегодные расширенные заседания УС, комиссии Совета деканов, заседания кафедр и др.), что фиксируется в соответствующих протоколах.

Документы СМК находятся в свободном доступе на официальном сайте университета, где с ними могут ознакомиться как сотрудники КНИТУ, так и все заинтересованные лица. Также вся актуальная информация по СМК размещена на информационных стендах, расположенных в учебных корпусах.

Руководители структурных подразделений информируют сотрудников об аспектах функционирования СМК организации, включая пользу от улучшения результатов деятельности, а также информируют о последствиях несоответствия требованиям СМК.

8.5 Обмен информацией

Обмен информацией по вопросам СМК осуществляется:

- в рамках мониторинга процессов (посредством проведения регулярных совещаний с руководителями процессов и доведением информации до высшего руководства);
- в рамках процедуры внутреннего аудита (посредством взаимодействия аудиторов и руководителя, и последующее доведение до сведения сотрудников результатов аудита);
- в рамках процедуры инспекционного аудита при ознакомлении с Актом о результатах инспекционного аудита;
- путем размещения информации о функционировании СМК на сайте КНИТУ, в газете и на информационном стенде университета
- в рамках системы общего делопроизводства (приказы, распоряжения, служебные записки и т.д.)
- на сайте КНИТУ <https://www.kstu.ru/>

Основными вопросами, в отношении которых производится обмен информацией внутри университета в рамках СМК, являются следующие:

- Политика в области качества;
- Цели в области качества;

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 27
	РК 1-17-1-02-03.2022	

- результаты выполнения запланированных мероприятий;
- требования потребителей;
- ответственность и полномочия в рамках СМК;
- результаты внутренних аудитов и анализа со стороны руководства;
- результативность СМК и ее процессов;
- выявленные несоответствия, корректирующие действия и так далее.

Ответственность за обмен информацией несет высшее руководство, руководители структурных подразделений Университета.

8.6 Документированная информация

В целях обеспечения функционирования процессов системы менеджмента качества в университете установлена и поддерживается в рабочем состоянии документированная информация (Рис.1).

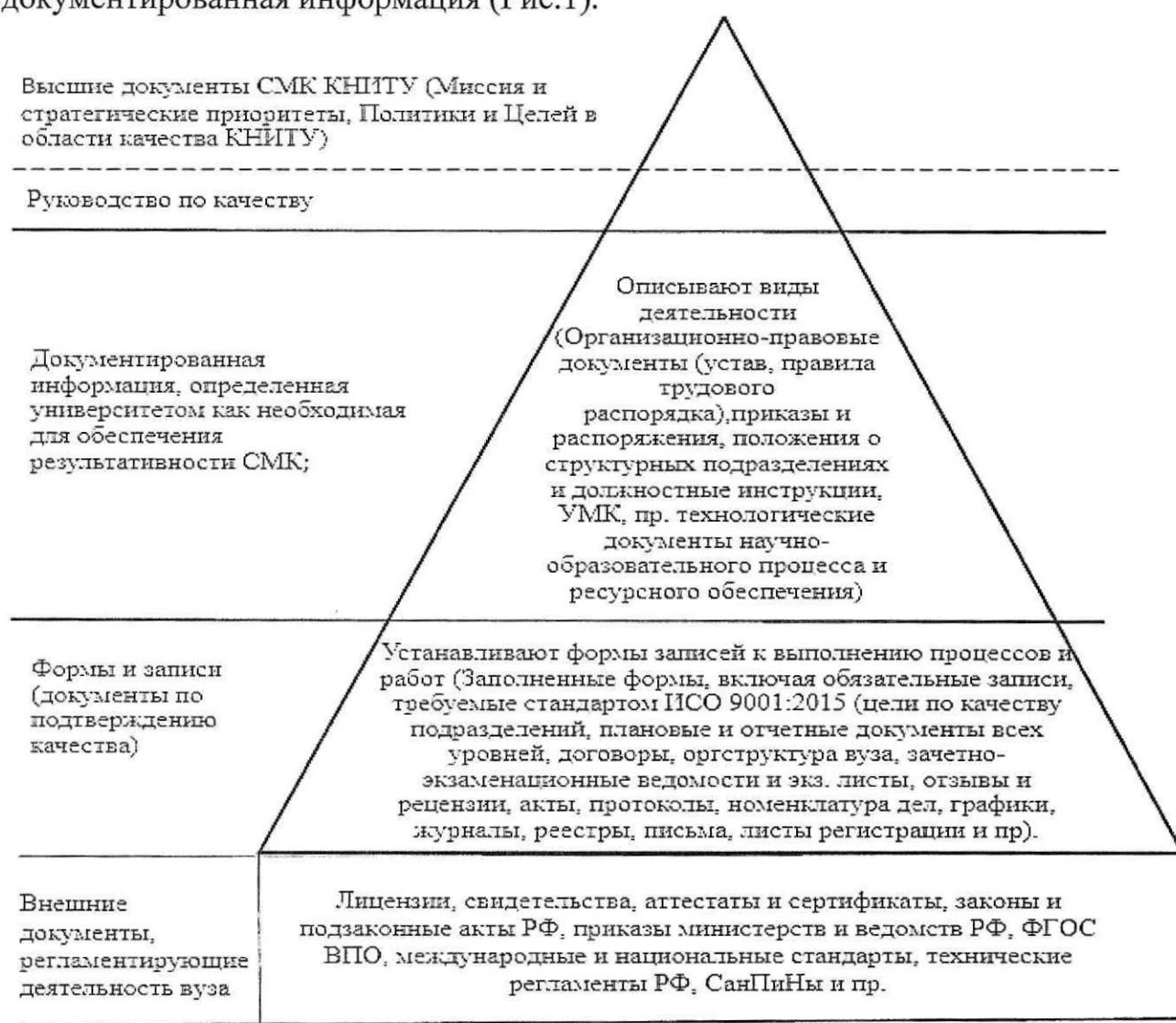


Рисунок 1- Уровни документирования СМК КНИТУ

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 28
	РК 1-17-1-02-03.2022	

На всех этапах функционирования СМК формируется соответствующая документация:

- высшие документы СМК КНИТУ (Миссия и стратегические приоритеты, Политики и Целей в области качества КНИТУ);
- руководство по качеству;
- документированная информация, определенная университетом как необходимая для обеспечения результативности СМК;
- внешние документы (регламентирующие документы для университета ГОСТы, ФГОС, СНиП и др. хранятся в подразделениях по принадлежности);
- внутренние регламентирующие документы, разработчиком которых являются подразделения КНИТУ;
- результаты мониторинга процессов, показателей эффективности (модуль «Ситуационный центр» АСУ «Электронный университет»);
- карты процессов (регламент процедуры с указанием ответственных и участников процессов);
- результаты внутренних аудитов (Регламент РВ2-1-17-1-01-03.2021 "Процедуры внутренних аудитов. Требования к планированию, подготовке, проведению", протоколы внутреннего аудита, ежегодный отчет об итогах деятельности университета);
- принятие управленческих решений (приказы, распоряжения ректора);
- анализ со стороны руководства за отчетный период.
- Управление документацией СМК университета осуществляется в целях:
 - анализа, актуализации и утверждения документов;
 - обеспечения идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
 - обеспечения сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
 - соблюдения сроков хранения и порядка уничтожения;
 - обеспечения рассылки и наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
 - обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой;
 - предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применения соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

В каждом подразделении составлена номенклатура дел с перечнем имеющихся документов.

Ответственность за поддержание документов в рабочем состоянии несут руководители структурных подразделений. При необходимости осуществляется

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 29
	РК 1-17-1-02-03.2022	

пересмотр разработанных документов с определением необходимости их актуализации.

Основными факторами, стимулирующими актуализацию, являются:

- результаты аудитов;
- решения руководства КНИТУ;
- предложения об улучшениях;
- изменение внешней и внутренней ситуации.

Хранение документированной информации осуществляется таким образом, чтобы избежать утери документов и нанесения им физической порчи. Места хранения в подразделениях вуза устанавливаются руководителями подразделений с учетом гарантий сохранности документов и их защиты от непреднамеренного использования.

9 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

9.1 Планирование деятельности на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

В университете планируются и разрабатываются процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла услуги. При планировании процессов жизненного цикла обеспечивается их согласование с планированием других процессов – основных управленческих и сервисных процессов.

Ответственность за планирование процессов для обеспечения жизненного цикла продукции несут руководители соответствующих процессов, определенные в положениях о структурных подразделениях и других локальных нормативных актах университета.

Планирование включает:

- установление целей и требований, предъявляемых к качеству предоставляемых услуг;
- определение потребности в разработке документов, регламентирующих порядок функционирования процессов и видов деятельности;
- установление порядка обеспечения ресурсами;
- определение необходимой деятельности по верификации и валидации оказываемых услуг;
- наличие системы мониторинга и измерения процессов;
- определение показателей измерения процессов, которые согласуются с политикой и целями в области качества.

Владелец каждого процесса ведет соответствующую документацию, которая необходима для результативного управления данным процессом. Записи

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 30
	РК 1-17-1-02-03.2022	

свидетельств того, что процессы оказания услуг и полученные результаты оказания услуг соответствуют требованиям, поддерживаются в рабочем состоянии и должны быть представлены по запросу.

9.2 Требования к продукции и услугам

9.2.1 Связь с потребителями

Университетом устанавливаются постоянные связи с потребителями услуг и заинтересованными сторонами с использованием различных способов связи: опросов, переписки и т.д.

Основное информирование о деятельности университета и его услугах направлено на такую категорию потребителей, как абитуриенты, и ведётся в рамках профориентационной работы. Профориентационная работа осуществляется практически всеми структурными подразделениями университета, входящими в область СМК, и координируется Институтом развития непрерывного образования (ИРНО).

В рамках профориентации используются следующие направления и формы информирования:

- проведение Дня открытых дверей для абитуриентов;
- информирование слушателей о проводимых циклах повышения квалификации и других услугах (официальный сайт КНИТУ);
- индивидуальное консультирование абитуриентов;
- проведение предметных олимпиад для школьников и студентов.

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

- размещение информации о мероприятиях (ярмарка вакансий, научные конференции, и пр.);
- размещение информации обо всех направлениях деятельности университета, в том числе осуществляемых НИР и НИОКР, на официальном сайте КНИТУ;
- информирование обучающихся и персонала с помощью информационных стендов;
- размещение наружной рекламы постоянного (вывеска) и временного характера (баннеры с информацией о работе приемной комиссии и пр.);
- рассылка приглашений и информационных писем о мероприятиях университета;
- телефонная связь, почтовая и электронная переписка с родителями, работодателями, органами законодательной и исполнительной власти;

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 31
	РК 1-17-1-02-03.2022	

- размещение информации на официальных страничках в социальных сетях;
- другие направления и формы информирования.

Обратная связь с потребителями и заинтересованными сторонами в Университете осуществляется путем проведения мониторинга обращений, поступивших через официальных сайт КНИТУ («Банк обращений», «Технический сервис», «Производственная безопасность», «Есть идея») и сбора следующих свидетельств:

- отзывы работодателей;
- обращения, отзывы и пожелания внешних потребителей посредством официального сайта;
- отзывы на научные результаты диссертационных исследований;
- публикации в СМИ;
- письма абитуриентов и родителей;
- обращения в приемную комиссию, в приемные директоров/деканов институтов/факультета и приемную ректора;
- благодарности и рекламации органов законодательной и исполнительной власти.

Так же КНИТУ поддерживает связь с предприятиями:

- в рамках научно-исследовательской и инновационной деятельности, в основном через заключения договоров на выполнение научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ.
- посредством приглашения представителей предприятий-работодателей на защиты ВКР выпускников;
- посредством включения представителей предприятий-работодателей в состав ГАК.

9.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам

Требования, относящиеся к образовательной деятельности, применительно к которой разработана СМК, определены ФГОС для каждой отдельной специальности или направления подготовки.

Требования потребителя, относящиеся к научно-исследовательской и инновационной деятельности, определяются в основном техническими заданиями заказчиков на выполнение научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ. При ведении научно-исследовательских и инновационных направлений деятельности учитываются тренды развития отраслей, результаты конференций, форсайт-сессий и т.д.

Также требования потребителей могут быть получены в результате проведения анкетирования абитуриентов, их родителей, студентов и аспирантов. Результаты, полученные при выявлении требований потребителей, фиксируются

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 32
	РК 1-17-1-02-03.2022	

и анализируются, и докладываются на заседаниях УС, Совета деканов, заседаниях кафедр и собраниях в других подразделениях.

9.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам

При анализе руководство университета учитывает требования следующих заинтересованных сторон;

- внутренних потребителей (студентов, абитуриентов, выпускников, слушателей);
- предприятий (организаций, учреждений) - работодателей;
- заказчиков научных исследований и разработок;
- Минобрнауки России, Рособнадзора;
- персонала университета.

Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства для обеспечения выполнения установленных требований, определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей, а также для улучшения деятельности университета.

9.2.4 Изменение требований к продукции и услугам

В случае изменения требований к продукции или услугам университет проводит актуализацию соответствующей документированной информации и ставит в известность заинтересованный персонал об изменившихся требованиях.

Информация об изменениях требований к услугам содержится в следующих записях:

- отчеты о результатах маркетинговых исследований;
- договоры, заключаемые с обучающимися;
- договоры, заключаемые с заказчиками НИОКР;
- заявки работодателей;
- договоры с учреждениями и организациями;
- отчет о самообследовании КНИТУ на предмет соответствия лицензионным и аккредитационным нормативам.

Данная информация в обязательном порядке используется при стратегическом планировании деятельности университета, а также при совершенствовании рабочих учебных планов, образовательных программ, программ проведения НИР, планов кафедр по НИР и т.д. В случае необходимости в ход проведения НИР и ОКР могут быть внесены изменения. Управление изменениями при выполнении работ осуществляет руководитель НИР или ОКР. Управление изменениями осуществляется на основе анализа проведенных работ, верификации и валидации этапов НИР и ОКР.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 33
	РК 1-17-1-02-03.2022	

9.3. Проектирование и разработка продукции и услуг

9.3.1 Планирование проектирования и разработки

Под проектированием и разработкой в СМК КНИТУ понимается деятельность, связанная:

- с введением новых специальностей и направлений, включающая разработку программ, планов, методик, предусмотренных ФГОС;
- с расширением номенклатуры программ подготовки дополнительного профессионального образования;
- с лицензированием образовательной программы;
- с организацией целевой подготовки обучающихся по запросам работодателей;
- с введением новых научных и инновационных направлений;
- с разработкой, внедрением и обеспечением функционирования единых стандартов выполнения НИОКР, проектов, государственных заданий и работ по договорной деятельности на базе информационного-программного комплекса;
- с созданием и развитием научно-экспериментальной базы (инфраструктуры) КНИТУ;
- предоставлением научно-исследовательских услуг, оказываемых с использованием уникального оборудования;
- с обеспечением научных исследований и разработок гражданского и специального назначения (метеорологического, патентно-лицензионного, информационного);
- с международным научно-техническим сотрудничеством в области исследований и разработок, позволяющихкратно повысить эффективность университета как источника трансфера знаний и технологий, за счет взаимовыгодного международного взаимодействия;
- с предоставлением возможности талантам и научным коллективам развивать тематики, направления, формы взаимодействия, методы решения исследовательских, технологических задач;
- с формированием эффективной системы коммуникации в области науки, технологий, инноваций для эффективного взаимодействия университета с представителями отрасли, бизнес-сообщества, академического сообщества;
- с формированием системы технологического трансфера, охраны, управления и защиты интеллектуальной собственности, обеспечивающих быстрый переход результатов исследований в стадию практического применения.

КНИТУ осуществляет подготовку кадров на основе государственных образовательных стандартов по широкому спектру направлений

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 34
	РК 1-17-1-02-03.2022	

подготовки/специальностей в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности.

В университете разработку образовательных программ осуществляет Учебно-методическое управление (УМУ) в соответствии с Положением ФГБОУ ВО "КНИТУ" от 29.04.2019 "О разработке учебного плана по стандартам 3++", Положением о разработке рабочей программы дисциплины (модуля) по стандартам ФГОС ВО 3++, Положением о фонде оценочных средств по дисциплине (модулю) по стандартам ФГОС ВО 3++.

Учебно-методический центр (УМЦ), входящий в УМУ на основе данных о количестве аккредитованных образовательных программ, обеспечивает рассылку внутренних нормативных документов, регламентирующих форму основных образовательных программ (ООП), учебных планов (УП), рабочих программ(РП) на кафедры для разработки комплекса необходимых документов, обеспечивающих реализацию образовательных программ. Кафедра предоставляет для согласования и хранения в УМЦ экземпляры разработанных документов, а также загружает их в АСУ электронный университет КНИТУ.

Анализ и верификация каждой стадии проектирования и разработки осуществляется в ходе сдачи студентами экзаменов по дисциплинам, государственного экзамена, защиты ВКР.

Анализ и валидация каждой стадии проектирования и разработки осуществляется посредством:

- подготовки акта о готовности кафедр к учебному году;
- рассмотрения учебных планов на заседаниях кафедр, осуществления проверки деканами, УМЦ, рассмотрения и утверждения их на УС;
- обсуждения рабочих программ на заседаниях кафедр, заседаниях одной из методических комиссий по профилю, проверки УМЦ;

Ответственными за разработку учебных планов, рабочих программ, учебно-методических комплексов являются заведующие кафедрами (преподаватели).

9.3.2 Входные и выходные данные для проектирования и разработки

Входными данными для проектирования и разработки в КНИТУ являются:

- требования рынка труда и/или конкретных работодателей (предприятий и других организаций);
- ГОС (ФГОС);
- результаты исследований рынка труда, занятости населения, демографических исследований;
- заказы потребителей на подготовку, переподготовку, повышение квалификации специалистов, на обучение по ОП высшего образования и.т.д.;

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 35
	РК 1-17-1-02-03.2022	

- план объёмов НИОКР (возможных хоздоговорных работ, тематический план на госзадание);
 - техническое задание на предоставление научно-исследовательских услуг;
 - составление и подача заявок в международные и российские научные фонды по различным отраслям науки и техники;
 - внедрение разработок в рамках инновационной деятельности.
- Выходными данными проектирование и разработки в КНИТУ являются:
- типовая форма учебного плана, разработанная УМЦ;
 - типовая форма рабочей программы по дисциплинам, разработанная УМЦ и т.д.
 - результат (разработка технологии, объект интеллектуальной собственности, опытно-конструкторская установка), акт и отчет об оказанных научно-исследовательских услугах;
 - выполнение работ в рамках полученных грантов и хоздоговоров.

9.3.3 Средства управления проектированием и разработкой

Анализ учебных планов и рабочих программ проводится путем сравнения их содержания с требованиями ФГОС ВО.

Разработанные кафедрами учебные планы рассматриваются на заседаниях кафедр, проверяются деканами, УМЦ, рассматриваются и утверждается УС, подписываются проректором по учебной работе. Рабочие программы рассматриваются на заседаниях кафедр, на одной из методических комиссий по профилю, проверяются УМЦ и утверждаются проректором по учебной работе. Затем ОПП, РП и ФГОС вносятся в цифровом формате в АСУ «Электронный университет».

Способность КНИТУ предоставлять услуги подтверждается лицензией Министерства образования и науки на право ведения образовательной деятельности, свидетельствами о государственной аккредитации, которые являются гарантией качества спроектированного образовательного процесса для обучающихся. Проверку учебных планов на соответствие ФГОС ВО осуществляет ФГБУ «Росаккредагентство».

По выполнению работ по научно-исследовательской детальности формируются отчеты о НИОКР, подготавливаются акты выполненных работ. На данном этапе проводится анализ и контроль качества выполненных работ, заявленных в техническом задании.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 36
	РК 1-17-1-02-03.2022	

9.3.4 Изменения проектирования и разработки

Изменения, вносимые на любой стадии проекта и разработки, предварительно анализируются руководством по направлениям деятельности и процессам и после их одобрения включаются в соответствующие документы. Управление разработкой с учетом новых требований осуществляется аналогично. Внесение изменений в ООП, например, в рабочие учебные планы, проводится по процедуре, аналогичной той, по которой осуществляется проектирование и разработка ООП. При внесении изменений учитывается их влияние на всю действующую документацию, а также подтверждение квалификации выпускников определенным требованиям.

Изменения на стадии проектирования и разработки научно-исследовательской и инновационной деятельности вносятся в дополнительные соглашения к договорам по оказанию соответствующих услуг.

9.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

Процесс закупок выполняется в соответствии Федеральными законами «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» от 05.04.2013 N 44-ФЗ (ред. от 30.12.2020) и "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц" 18.07.2011 N 223-ФЗ (ред. от 22.12.2020).

Ответственность за материально-техническое обеспечение подразделений вуза несет Контрактная служба (КС).

В зависимости от вида закупаемой продукции и/или услуг и его стоимости подразделение выбирает способ размещения заказа согласно регламентированной процедуре, установленной Федеральными законами «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» от 05.04.2013 N 44-ФЗ (ред. от 30.12.2020) и "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц" 18.07.2011 N 223-ФЗ (ред. от 22.12.2020).

Требования к продукции, закупаемой ФГБОУ ВО «КНИТУ», устанавливаются в договорах на поставку, где согласовываются с поставщиком порядок, сроки и даты поставок, идентификация продукции, требования к ее комплектности, сопроводительной документации.

Оформление поставок (продукции, работ и услуг) производится в виде конкретных договоров (на поставку, трудовых соглашений и т.д.), содержащих перечень продукции, работ и услуг, их качество, сроки и стоимость, ответственность, требования по соблюдению конфиденциальности, порядок разрешения споров.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 37
	РК 1-17-1-02-03.2022	

Договоры оформляются в установленном порядке, только уполномоченными лицами ФГБОУ ВО «КНИТУ» и подписываются ректором университета.

Для верификации закупленной продукции поступающие продукция, услуги подвергаются количественной и качественной приемке, которую осуществляет КС. К проведению этих работ, в случае необходимости, могут привлекаться сотрудники подразделений университета, использующие приобретаемую продукцию.

9.5 Предоставление услуг

9.5.1 Управление предоставлением услуг

В ФГБОУ ВО «КНИТУ» под предоставлением услуг понимается реализация:

- образовательной деятельности университета (ВО и СПО);
- дополнительного образования (дополнительное профессиональное образование и реализация программ до вузовской подготовки);
- научных исследований и инновационной деятельности в университете.

Основные виды деятельности осуществляется в следующих управляемых условиях:

- доступность информации, устанавливающей порядок проведения работ;
- строгое соблюдение процедур выполнения работ;
- установленный порядок проведения проверок выполненных работ;
- корректировка процесса при возникновении несоответствий;
- проведение мониторинга и измерений с применением целевых показателей оценки эффективности.

Управление качеством основных видов деятельности в университете осуществляется в соответствии с действующим законодательством и локальными нормативными актами.

Ответственность за управление процессами выполнения работ и предоставления услуг, выполнение требований по качеству и организацию корректирующих действий в подразделениях несут руководители этих подразделений.

9.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Организация процесса идентификации и прослеживаемости предоставления услуг осуществляется на всех этапах жизненного цикла продукции. В КНИТУ определен порядок идентификации и прослеживаемости образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 38
	РК 1-17-1-02-03.2022	

Ответственность за установление требований по идентификации и прослеживаемости возложена на руководителей структурных подразделений.

9.5.3 Собственность потребителей

КНИТУ несет ответственность за идентификацию и сохранность документов, полученных от внешних поставщиков, абитуриентов и обучающихся на временное хранение:

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

В случае если собственность абитуриента и обучающегося утеряна, повреждена или стала непригодной, сотрудники ответственного подразделения уведомляют потребителя и производят соответствующие записи (акт, протокол, рапорт, служебная записка и т.п.).

Политика обработки персональных данных представлена в «Политике в отношении обработки персональных данных в ФГБОУ ВО «КНИТУ» от 18.07.2017 г.; Приказ от 14.07.2017 № 390-о "О комиссии по определению уровня защищенности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных ФГБОУ ВО «КНИТУ»"; Приказ от 14.07.2017 № 392-о "Об ответственном за организацию обработки персональных данных в ФГБОУ ВО «КНИТУ»"; Приказ от 14.07.2017 № 393-о "Об утверждении форм документов, необходимых в целях выполнения требований законодательства в области персональных данных в ФГБОУ ВО «КНИТУ»".

9.5.4 Сохранение

Сохранение требований, предъявляемых при оказании образовательных услуг в КНИТУ, обеспечиваются посредством проверки учебных планов и

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 39
	РК 1-17-1-02-03.2022	

рабочих программ на соответствие ФГОС ВО, ФГОС СПО, а также прохождением государственной аккредитации.

Требования по сохранению условий выполнения работ и услуг в рамках проведения НИР и НИОКР отражаются в договорах с заказчиками в индивидуальном порядке.

9.5.5 Выпуск услуги

Осуществление образовательной деятельности и присвоение степеней и квалификаций выпускникам осуществляется в строгом соответствии с действующим нормативными документами. Промежуточная верификация выполнения требований к образовательным услугам осуществляется в рамках промежуточной аттестации обучающихся. Итоговая верификация реализуется на этапе итоговой государственной аттестации студентов. Документированная информация о верификациях регистрируется хранится в соответствии с действующим законодательством.

Оценка качества подготовки выпускников и соответствия их квалификационных характеристик требованиям ГОС (ФГОС) осуществляется:

- на основании отчетов председателей ГАК, в состав которых входят представители работодателей (предприятий);
- на основании отзывов руководителей предприятий о качестве подготовки дипломированных специалистов.

Доказательствами осуществления требуемых измерений и наблюдений являются экзаменационные ведомости, журналы посещаемости студентов, курсовые и дипломные работы, отчеты ГАК и т.п.

Документированной информацией, подтверждающей проведение верификации, являются:

- лицензия на образовательную деятельность;
- свидетельство о государственной аккредитации;
- приложения к дипломам (оценка успеваемости выпускников);
- свидетельства о повышении квалификации персонала и др.

Мониторинг качества оказания услуг осуществляется через показатели оценки эффективности, обеспечивающих целостное представление о состоянии системы образования и науки

Взаимодействие с предприятиями и организациями, выступающими в качестве работодателей для выпускников, организации практик студентов на данных предприятиях обеспечивает учебно-производственный центр (ЦУП).

Реализация услуг научно-исследовательского и научно-технического характера подтверждается актами приема-передачи выполненных работ, которые подписываются представителями исполнителя и заказчика в разрезе НИР и НИОКР.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 40
	РК 1-17-1-02-03.2022	

9.6 Управление несоответствующими результатами процессов

В КНИТУ в качестве несоответствующей продукции рассматриваются выпускники, не соответствующие требованиям компетентности, предъявляемым со стороны ГОС (ФГОС), учебных планов, отдельных рабочих программ, учебно-методических комплексов и работодателей.

К несоответствиям, выявляемым при осуществлении образовательного процесса, относятся:

- на этапе входного контроля (при поступлении абитуриента в КНИТУ) - это неудовлетворительные результаты ЕГЭ;
- на этапе обучения студента - это пропуски учебных занятий;
- нарушение сроков сдачи заданий, рефератов, курсовых работ и т.п.;
- неудовлетворительное освоение учебных дисциплин, практической подготовки, проверяемые при текущем контроле и в ходе текущей аттестации в период зачетно-экзаменационных сессий;
- на этапе выходного контроля (при выпуске студента) - это неудовлетворительная теоретическая подготовка, проверяемая на государственном экзамене по направлению (специальности);
- неудовлетворительная защита ВКР.

К несоответствиям, выявляемым при осуществлении научно-исследовательских работ, относятся:

- получение результата выполненных научно-исследовательских работ не в соответствии с договором и техническим заданием НИОКР;
- нарушение сроков выполнения договора по НИОКР;
- несоответствие технико-экономических параметров согласно техническому заданию.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информация (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон;
- взаимодействие с потребителями;
- внутренние аудиты;
- результаты самооценки;
- результаты внешнего аудита университета в ходе лицензирования, аттестации и аккредитации;
- результаты самообследования;
- данные специальных внеплановых проверок.

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 41
	РК 1-17-1-02-03.2022	

10 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

10.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

Деятельность по мониторингу, измерению, анализу и оценке эффективности является составной частью всех процессов СМК университета.

Ежегодно разрабатывается и утверждается приказ о целевых показателях оценки эффективности ФГБОУ ВО «КНИТУ», согласно которому осуществляется мониторинг, измерение, анализ и оценка результатов деятельности университета.

Для демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов разработана система мониторинга выполнения показателей оценки эффективности, установленных структурным подразделениям университета (ежемесячно), заведующим кафедрами и деканам (ежеквартально). Результаты мониторинга вносятся в модуль «Ситуационный центр» АСУ «Электронный университет».

Ежегодно формируется отчет «Анализ СМК со стороны руководства» о деятельности и результативности СМК университета. Владельцами процессов и руководителями структурных подразделений университета ведется документирование в виде отчетов полученных результатов деятельности СМК. В случае отклонения процесса от запланированных результатов (выявления несоответствий) проводятся необходимые коррекция и корректирующие действия.

Анализ и оценка степени удовлетворенности потребителей проводится руководителями основных структурных подразделений в ходе их взаимодействия с обучающимися (результаты анкетирования, итоги встреч, опросов, ответы на вопросы, получения писем и т.д.). Подтверждением удовлетворенности потребителей в рамках предоставления научно-исследовательских услуг являются акты приема-передачи выполненных работ и отсутствие рекламаций со стороны заказчика этих

Через официальный сайт КНИТУ можно осуществлять мониторинг удовлетворенности потребителей на основании поступивших обращений. С целью получения обратной связи с потребителями разработана система «Банк обращений», «Технический сервис», «Производственная безопасность», «Есть идея». Благодарственные письма, полученные университетом от потребителей услуг (Министерство образования, промышленные предприятия и т.п.) являются подтверждением удовлетворенности потребителей.

Системный анализ и оценку соответствия образовательной деятельности и образовательных услуг лицензионным нормативам, аккредитационным требованиям, требованиям ФГОС ВО на постоянной основе проводит ОЛГА (ответственный – проректор по учебной работе).

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 42
	РК 1-17-1-02-03.2022	

Анализ и оценка соответствия научной деятельности требованиям заказчиков проводится под руководством проректора по научной работе.

Оценка успешности планирования, а также результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей, осуществляется ежегодно на всех уровнях в ходе подведения итогов деятельности (в сопоставлении с планами) подразделений и университета в целом. Результирующую оценку планирования проводит ректор в ходе ежегодного анализа работы университета и определения приоритетных направлений развития на очередной год.

Ответственным за ведение анализа данных по СМК КНИТУ является ОСМК. Данные для анализа представляют руководителями процессов.

10.2 Внутренний аудит

Внутренние аудиты в КНИТУ проводятся в соответствии с Регламентом РВ2-1-17-1-01-03.2021 «Процедуры внутренних аудитов. Требования к планированию, подготовке, проведению и последующим действиям».

В КНИТУ проводятся внутренние аудиты в целях:

- оценки соответствия осуществляемой деятельности КНИТУ и ее СМК требованиям стандарта ISO 9001:2015, а также локальными и распорядительными нормативными актами КНИТУ;

- оценки осуществляемой в рамках СМК КНИТУ деятельности и ее результативности в области качества, в соответствии с Политикой и Целями университета;

- проведения мероприятий, направленных на поддержание и улучшение СМК КНИТУ, выявления проблемных зон в процессах, осуществляемых структурными подразделениями КНИТУ;

- проверки результативности корректирующих мер, предпринятых по результатам предыдущих аудитов.

Внутренние аудиты структурных подразделений проводятся согласно графику внутренних аудитов, утвержденному ректором ФГБОУ ВО «КНИТУ».

10.3 Анализ со стороны руководства

Анализ состояния и эффективности системы менеджмента качества со стороны высшего руководства проводится ежегодно. Составляется отчет по результатам функционирования системы менеджмента качества, ее соответствия требованиям ISO 9001:2015. В отчете отражена оценка пригодности, адекватности и результативности СМК, а также ее согласованность со стратегическими целями университета и направленность на постоянное улучшение и результативное функционирование. Отчет составляется на

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 43
	РК 1-17-1-02-03.2022	

основании информации, полученной в результате сбора данных.

Руководители процессов (структурных подразделений) несут ответственность за своевременное предоставление в ОСМК результатов анализа СМК своих процессов (структурных подразделений), отчеты и предложения по их улучшению.

11 УЛУЧШЕНИЕ

В КНИТУ обеспечивается постоянное повышение результативности СМК посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудитов, результатов мониторинга процессов и показателей оценки их эффективности, прогнозирования рисков, корректирующих действий, а также анализа со стороны руководства.

11.1 Несоответствия и корректирующие действия

Управление несоответствиями в том числе связанных с жалобами осуществляется в соответствии с Регламентом «Процедуры коррекции и корректирующих действий. Общие требования».

Выполнение корректирующих действий осуществляется по результатам:

- сертификационного аудита;
- внутренних аудитов;
- выполнения различных видов деятельности и испытаний;
- анализа рисков и возможностей.

ОСМК совместно с сотрудниками подразделений анализирует выявленные несоответствия, устанавливает их причины и разрабатывает действия для устранения несоответствий и их причин (план корректирующих действий).

11.2 Постоянное улучшение

Постоянное улучшение деятельности и повышение результативности СМК университета является одним из основных положений Политики в области качества КНИТУ.

Деятельность по постоянному улучшению реализуется посредством установления и достижения целей в области качества, анализа результатов функционирования СМК КНИТУ со стороны руководства, данных и измерения показателей эффективности процессов, результатов внутренних и внешних аудитов, разработанных корректирующих действий и мероприятий, направленных на предотвращение или минимизацию нежелательных рисков.

Принцип постоянного улучшения реализуется путем:

СМК КНИТУ	«Руководство по качеству ФГБОУ ВО «КНИТУ»	Страница 44
	РК 1-17-1-02-03.2022	

- разработки, утверждения и актуализации политики в области качества КНИТУ;
- разработки целей каждого структурного подразделения по реализации установленных задач на определенный период;
- планирования и проведения внутренних аудитов СМК;
- проведения корректирующих и предупреждающих действий по устранению несоответствий;
- проведения анализа результативности функционирования СМК со стороны высшего руководства;
- проведения анализа удовлетворенности заказчиков (потребителей);
- проведения оценки и анализа рисков.

Разработчик документа:
Начальник ОСМК Дымова М.А.

Документ актуализировал: Проверил:

Начальник ОСМК

 М.А. Дымова

Начальник УОР

 Л.З. Рязанова

Нормоконтролер:

Ведущий специалист ОСМК

 А.Ф. Касимова

«23» марта 2022 г. «23» марта 2022 г. «23» марта 2022 г.

Ландшафт процессов СМК ФГБОУ ВО «КНИТУ»

