

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ХАНТЫ-МАНСКИЙ АУТНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ  
«СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**



Система менеджмента качества

СМК СурГУ ОРК-20

**Общее руководство по качеству**

Редакция №1

стр. 1 из 40

**УТВЕРЖДАЮ**  
Ректор С.М. Косенок




2020 г.

Система менеджмента качества СурГУ


## ОБЩЕЕ РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

ОРК-20


СОГЛАСОВАНО:

Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Представитель руководства по качеству, Первый проректор	Даниленко И.Н.		17.12.2020
Проректор по учебно-методической работе	Коновалова Е.В.		17.12.2020
И.о. проректора по науке и технологиям	Петрова Ю.Ю.		16.12.2020
Проректор по социальной и внеучебной работе со студентами	Болотов С.В.		15.12.2020
Проректор по развитию	Безуевская В.А.		15.12.2020
И.о. проректора по финансово-экономической деятельности и имущественному комплексу	Иванова Н.Ю.		15.12.2020
Проректор по безопасности	Хисматуллин В.М.		14.12.2020
Проректор по административно-хозяйственным вопросам	Муртазин Ш.Н.		14.12.2020

СОСТАВИЛ:

Начальник отдела менеджмента качества образования	Климович Л.А.		13.10.2020
---	---------------	--	------------

г. Сургут - 2020

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 2 из 40

## Содержание

### Модуль «Введение»

1. Назначение и область применения.....	4
2. Нормативные правовые основания .....	4
3. Используемые термины и определения.....	4

### Модуль «Общие сведения об организации»

4. Общие сведения о БУ ВО «Сургутский государственный университет» .....	6
5. Организационно-функциональная структура СурГУ .....	6
6. Система управления СурГУ.....	7
7. Внешнее окружение СурГУ в области профессионального образования .....	8
8. Партнёры СурГУ.....	10
9. Основные средства и нематериальные активы .....	11
10. Виды продукции, услуг и материалов .....	13
11. Запросы и ожидания заинтересованных сторон .....	14

### Модуль «Система менеджмента качества СурГУ»

12. Модель системы менеджмента качества .....	17
13. Область действия системы менеджмента качества.....	17
14. Процессы в СМК СурГУ .....	17
15. Менеджмент процессов в СМК СурГУ .....	19
16. Документационное обеспечение СМК СурГУ .....	19

### Модуль «Ответственность руководства»

17. Ответственность руководства СурГУ в области качества.....	20
18. Политика СурГУ в области качества .....	21
19. Распределение прав, ответственности и обязанностей.....	23
20. Планирование СМК СурГУ .....	21
21. Информирование о деятельности СМК .....	23

### Модуль «Процессы жизненного цикла продукции»


22. Основные процессы образовательной деятельности .....	23
23. Основные процессы научно-исследовательской и инновационной деятельности .....	24
24. Вспомогательные процессы.....	26

### Модуль «Менеджмент ресурсов»

25. Управление ресурсами .....	27
26. Обеспечивающие процессы .....	29
27. Управление человеческими ресурсами .....	30
28. Управление инфраструктурой и производственной средой.....	31
29. Управление рисками.....	33

### Модуль «Измерение, анализ и улучшение»

30. Мониторинг и измерение в СМК .....	33
31. Внутренние проверки (аудиты) .....	35

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 3 из 40


32. Анализ данных .....	35
33. Анализ СМК со стороны руководства .....	36

### Модуль «Развитие и улучшение СМК»

34. Планирование улучшения СМК СурГУ .....	36
35. Управление несоответствиями .....	37
36. Корректирующие и предупреждающие действия .....	38
Приложение 1. Модель процессов .....	39
Приложение 2. Политика в области качества .....	40

### Используемые сокращения

ISO	– международный стандарт организации
ДИ	– должностная инструкция
ДП	– документированная процедура СМК
ВНИК	– временный научно-исследовательский коллектив
МИ	– методическая инструкция
КП	– карта процесса
МИ	– методическая инструкция
НИР	– научно-исследовательская работа
НИРС	– научно-исследовательская работа студентов
НИОКР	– научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы
НТС	– Научно-технический совет
НОЦ	– Научно-образовательный центр
ОПОП	– основные профессиональные образовательные программы
ОМКО	– отдел менеджмента качества образования
ОТиТБ	– охрана труда и техника безопасности
ОРК	– общее руководство по качеству
ПДО	– программы дополнительного образования
ПРК	– представитель руководства по качеству
РИ	– рабочая инструкция
СМК	– система менеджмента качества
СТО	– стандарт организации
УМС	– Учебно-методический совет
ФГОС ВО	– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования
ХМАО	– Ханты-Мансийский автономный округ

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 4 из 40

## 1. Назначение и область применения

1.1. Общее руководство по качеству (далее – ОРК) представляет собой описание системы менеджмента качества (далее – СМК) БУ ВО «Сургутский государственный университет» (далее – СурГУ, Университет) и является руководящим документом по функционированию и поддержанию этой системы в рабочем состоянии.

1.2. ОРК предназначено для обеспечения непрерывного совершенствования деятельности Университета, максимального удовлетворения требований внешних и внутренних потребителей и заинтересованных сторон (обучающихся, работодателей, заказчиков, органов власти, контроля и надзора, общества в целом), реализации миссии и стратегии СурГУ.

1.3. Настоящее ОРК имеет силу для всех владельцев процессов СМК, руководителей структурных подразделений СурГУ и распространяется на деятельность всех сотрудников.

1.4. ОРК используется для:

- принятия управленческих решений в соответствии с утверждёнными процедурами;
- предъявления потребителям услуг при заключении договоров;
- предъявления инспектирующим и сертифицирующим органам.

1.5. Требования ОРК имеют приоритет перед требованиями других документов СМК.

## 2. Нормативные правовые основания

2.1. ОРК разработано в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Общие положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;
- Устава БУ ВО «Сургутский государственный университет»;
- Стратегия развития БУ ВО «Сургутский государственный университет» на 2020–2025 гг.

2.2. ОРК содержит ссылки на документированные процедуры (далее – ДП), стандарты организации (далее – СТО), положения институтов (далее – ПЛ), инструкции.

## 3. Используемые термины и определения

*Анализ СМК со стороны руководства* – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности СМК, её соответствия Политике в области качества и целям, а также результативности.


*Аудит* – систематический, независимый документированный процесс получения свидетельств и их оценивания с целью установления степени выполнения заданных критериев.

*Владелец процесса* – должностное лицо, наделённое правами и полномочиями, имеющее в своём распоряжении персонал, инфраструктуру, программное и аппаратное обеспечение, информацию о -процессе, которое несёт ответственность за процесс во всех его аспектах планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса.

*Верификация* – проверка на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

*Документированная процедура* – изложенный в письменном виде порядок систематической и проверенной процедуры выполнения видов деятельности.

*Идентификация* – свидетельство того, что услуги или письменные документы могут быть распознаны и соотнесены с целями их использования, достигаемое путём однозначной и чёткой маркировки (обозначения).

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 5 из 40

*Качество* – степень соответствия требованиям присущих продукции, системе или процессу характеристик.

*Контроль* – процедура оценивания соответствия путём наблюдения и выводов, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

*Корректирующее действие* – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

*Менеджмент качества* – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

*Несоответствие* – несоблюдение установленных требований.

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

*Организационная структура* – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

*Основные процессы* – процессы, составляющие основные виды деятельности, непосредственно связанные с ними или являющиеся составными частями (подпроцессами) таких процессов.

*Планирование в области качества* – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

*Политика в области качества* – общие намерения и направления деятельности Университета в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

*Представитель руководства по качеству* – уполномоченный представитель высшего руководства Университета, которому ректором, в дополнение к основным обязанностям, делегируются полномочия в сфере ответственности и деятельности, связанной с менеджментом качества.

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

*Продукт, продукция* – результат процесса, представляемый в виде услуги и/или продукции.

*Процедура* – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

*Процесс* – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входящие элементы в выходящие.


*Рабочая инструкция* – документ, регулирующий подлежащие выполнению виды деятельности на рабочем месте (напр. Руководства по эксплуатации, инструкции по технике безопасности, инструкции по охране окружающей среды), проверку различных параметров (инструкции по испытаниям).

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

*Система менеджмента качества* – система для разработки политики и целей в области качества и достижения этих целей.

*Соответствие* – выполнение требования.

*Стандарт организации* – нормативный документ по стандартизации деятельности организации и её подразделений, разработанный в соответствии с положениями государственной системы стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утверждённый руководством.

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 6 из 40

*Требование* – потребность или ожидание, которое установлено (определено в документе), обычно предполагается (общепринятая практика организации) или является обязательным.

*Удовлетворённость* – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

*Управление качеством* – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

*Управление несоответствиями* – деятельность по идентификации, документированию, анализу и исправлению несоответствий, а также уведомлению заинтересованных лиц.

*Управление процессом* – методы и виды деятельности оперативного характера, направленные на обеспечение соответствия процесса установленным требованиям.

#### **4. Общие сведения о БУ ВО «Сургутский государственный университет»**

4.1. СурГУ основан 26 мая 1993 г. решением учредителей в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации. Решением Думы ХМАО – Югры №62 от 28 марта 1995 г. Университету был присвоен статус государственного вуза ХМАО – Югры. Приказом №571 Госкомвуза СурГУ внесён в титульный список государственных вузов России 26 ноября 1996 года.

4.2. Лицензия на право ведения образовательной деятельности в сфере профессионального образования получена 18 апреля 1995 года. В 2010 году Университет получил бессрочную лицензию, и 2019 году – подтверждение (№2812 от 20 марта 2019 г.). В 2018 году – прошел очередную аккредитацию, следующая аккредитация будет проведена в 2020 году.

4.3. За годы существования Университета было подготовлено более 20000 специалистов. Трудоустройство выпускников осуществляется как самостоятельно, так и с помощью Центра карьеры, содействующего занятости студентов и трудоустройству выпускников. Университет оказывает содействие в трудоустройстве выпускников с ограниченными возможностями.

4.4. СурГУ реализует образовательные программы высшего, послевузовского, дополнительного профессионального образования в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, а также общеразвивающие программы дополнительного образования.


Образовательная деятельность СурГУ осуществляется:

- институтами: государства и права, гуманитарного образования и спорта, экономики и управления, политехническим, медицинским, естественных и технических наук;
- медицинским колледжем;
- региональным модельным центром дополнительного образования детей ХМАО – Югры;
- региональным ресурсным центром повышения финансовой грамотности населения ХМАО – Югры.

4.5. С 2012 г. в СурГУ ведется инклюзивное обучение студентов с инвалидностью. В 2016 году создан Центр инклюзивного образования.

Количество обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ежегодно возрастает: с 16 человек 2012 г. до 53 человек в 2018 г.

4.6. Научно-исследовательская работа осуществляется временными научно-исследовательскими коллективами (далее – ВНИК), работающими в рамках научно-образовательных центров (далее – НОЦ), организованными при каждом институте, центром компьютерного инжиниринга, центром химического инжиниринга, кафедрами.

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 7 из 40

Оборудование для проведения научно-исследовательских работ сконцентрировано в Центре коллективного пользования.

4.7. Информационное обеспечение образовательного процесса и научных исследований осуществляет научная библиотека СурГУ.

## **5. Организационно-функциональная структура СурГУ**

5.1. Университет имеет сложную многоуровневую структуру, обусловленную многофункциональностью решаемых задач: организация образовательного, научно-исследовательского, воспитательного процессов и их финансово-экономическое, правовое и хозяйственное обеспечение. Порядок определения видов структур и подразделений, их назначения, создания, ликвидации, реорганизации и переименования определяется СТО-1.3.11 «Организационная структура университета».

## **6. Система управления СурГУ**

6.1. Управление Университетом осуществляется на принципах сочетания единоначалия и коллегиальности в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом СурГУ. Общее управление Университетом осуществляет выборный представительный орган – Ученый совет СурГУ, а непосредственное руководство – ректор.

Деятельность по направлениям курируется проректорами.

6.2. Ученый совет СурГУ действует в соответствии пп. 4.7–4.12 Устава БУ ВО «Сургутский государственный университет» и ПСП-8.32 «Положение об Ученом совете СурГУ».

Для подготовки решений Ученого совета по отдельным вопросам могут формироваться постоянные с постоянным составом членов, постоянные без постоянного состава членов и временные комиссии. Порядок формирования комиссий Ученого совета и организации их деятельности определен СТО-1.3.8 «Положение о комиссиях Ученого совета».

Вопросы по организации образовательной и научной деятельности рассматриваются Учебно-методическим советом и Научно-техническим советом.

6.3. Для обсуждения вопросов, отнесённых законодательством Российской Федерации и уставом Университета к её компетенции, и принятия решений по ним созывается конференция педагогических работников, научных работников, представителей других категорий работников и обучающихся Университета.

Конференция работников и обучающихся созывается ректором или Ученым советом СурГУ и действует в соответствии пп. 4.2–4.6 Устава БУ ВО «Сургутский государственный университет» и СТО-1.3.5 «Положение о конференции работников и обучающихся».


6.4. Совет по качеству обсуждает и принимает решения о целях в области качества, необходимых мероприятиях по обеспечению качества, а также рассматривает и принимает документы СМК согласно Уставу СурГУ.

Совет по качеству осуществляет свою деятельность в соответствии с ПСП-8.04 «Совет по качеству».

6.5. Ученый совет института – орган, осуществляющий общее управление институтом. Непосредственно управляет институтом директор института. Работа ученого совета института регламентируется положением соответствующего института.

6.6. Общественные советы и комиссии создаются для решения вопросов в узких областях. В состав общественных советов и комиссий могут входить представители иных организаций, заинтересованные лица. Деятельность общественных советов и комиссий регламентируется соответствующим СТО или положением структурного подразделения.

В Университете действуют следующие

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 8 из 40

*общественные советы:*

- Совет родителей (СТО-1.3.10);
- редакционно-издательский совет (ПСП-8.10);
- советы кураторов институтов (ПСП-8.22);
- Студенческий совет (ППСС-1.01);
- Совет по внеучебной работе.

*общественные комиссии:*

- наградная комиссия (ПСП-8.09);
- комиссия по экспортному контролю (ПСП-8.19);
- комиссия по закупкам товаров, работ, услуг (ПСП-8.21);
- комиссия по противодействию коррупции (ПСП-8.23);
- комиссия по стимулирующим выплатам и социальной поддержке (ПСП-8.36);
- комиссия по доказательной медицине медицинского института (ПСП-8.40);
- комиссия по противодействию экстремизму (ПСП-8.41);
- комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (ПСП-8.42);
- комиссия общественного контроля за питанием обучающихся (ПСП-8.45);
- жилищно-бытовая комиссия.

6.7. Попечительский совет СурГУ создан в 2012 г. с целью содействия развитию Университета, а также более тесной интеграции Университета в народно-хозяйственную и социально-экономическую сферы ХМАО – Югры.

В состав совета входят руководители градообразующих предприятий, депутаты различных уровней, представители администраций Сургута и Нефтеюганска, общественные деятели, ректор СурГУ, представители сотрудников и обучающихся СурГУ.

Структура, задачи, полномочия и порядок организации деятельности Попечительского совета определены ПСП-8.34 «Положение о Попечительском совете».

## **7. Внешнее окружение СурГУ в области профессионального образования и научных исследований**

7.1. На территории ХМАО – Югры действует 23 профессиональных образовательных организации с численностью студентов 26,1 тыс. человек.


Высшее образование представлено 2 федеральными вузами (Югорским государственным университетом и Нижневартовским государственным университетом), 3 региональными (Сургутским государственным университетом, Сургутским государственным педагогическим университетом и Ханты-Мансийской государственной медицинской академией), 2 негосударственными образовательными организациями. Общая численность студентов вузов составляет 25,5 тыс. человек.

Профессиональное образование представлено 19 колледжами, из них 16 реализуют программы политехнической направленности, 2 – медицинских и 1 – социально-гуманитарной. В колледжах обучается более 17, 5 тыс. человек.

7.2. В округе уделяется много внимания развитию высшего и профессионального образования, науки, технологий и инноваций:

- Правительством ХМАО – Югры утвержден приоритетный проект «Научно-технологический центр в городе Сургут» («НТЦ в г. Сургуте») в 2019 г.
- Определены перспективные партнеры для реализации исследовательских программ: Центр рационального недропользования им. В.И. Шпильмана, «Федеральный научный



	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 9 из 40

центр Научно-исследовательский институт системных исследований Российской академии наук», Всероссийский научно-исследовательский институт экспериментальной физики, группа компаний Аргоси, Институт химии нефти РАН, Сколковский институт науки и технологий. С большинством подписаны соглашения о сотрудничестве.

– Сформирован состав четырех консорциумов, для трех готовы проекты с просчитанной экономической составляющей и проанализированными рисками: по химии нефти, цифровым недрам и медицине Севера.

– Принята дорожная карта, включающая мероприятия, направленные на совершенствование системы среднего профессионального образования Югры, повышения качества среднего профессионального образования, ориентированного на обеспечение условий для удовлетворения потребностей граждан, общества и рынка труда в квалифицированных кадрах.

– Утвержден региональный перечень наиболее востребованных на рынке труда, новых и перспективных профессий, требующих среднего профессионального образования, отражающий потребности региональной экономики в квалифицированных кадрах. Перечень сформирован, исходя из анализа прогноза потребности рынка труда Югры. В него вошли 34 профессии из списка ТОП-50 и 23 перспективные специальности, востребованные отраслевой спецификой рынка труда Югры.

7.3. Качество подготовки абитуриентов, поступающих в СурГУ, в целом выше, чем в среднем по округу (по результатам мониторинга эффективности вузов округа в 2020 году, табл. 1).

Таблица 1

Качество подготовки абитуриентов вузов ХМАО – Югры в 2020 году

ВУЗ	Средний балл на бюджетные места	Рост /падение 2020-2019	Количество студентов, зачисленных на бюджетные места	Из них: без экзаменов
СурГУ	68,6	0,4	840	0
ХМГМА	70,3	2,7	100	0
СурГПУ	66,3	4,5	374	0
НГУ	63,9	1,9	530	0
ЮГУ	67,9	4,4	597	4
В среднем	67,4	2,78	-	-

7.4. Качество профессорско-преподавательского состава Университета достаточно высокое на фоне вузов, входящих в ближайшее окружение (таблица 2).

Таблица 2

Наличие ученых степеней у работников  
из числа профессорско-преподавательского состава (2017 г.)

Вузы Югры				Вузы иных региона		
СурГУ	СурГПУ	ЮГУ	НГГУ	ТПУ	ТюмГУ	УрФУ
6,67	6,38	3,2	3,02	7,31	3,22	5,12
Пороговое значение 2,78				Пороговое значение 2,87		

## 8. Партнёры СурГУ

8.1. География и сферы деятельности партнёров СурГУ достаточно разнообразны (табл. 3): партнёрами СурГУ являются иностранные образовательные учреждения, научные организации и вузы России, учреждения и компании Сургута, ХМАО – Югры и Российской Федерации.


Таблица 3

Классификация партнёров СурГУ

Город (Страна)	Образовательные учреждения					Научные организации и предприятия	Медицинские учреждения	Спортивные учреждения и организации	Некоммерческие организации	Государственные учреждения			Коммерческие организации
	Вуз	Колледжи	Школы	Детские сады	Дополнительное образование					Профессиональные центры	Федеральные	Окружные	
Великобритания	*												
Казахстан	*												
Киргизия	*												
Москва						*							
Санкт-Петербург	*					*							*
Екатеринбург	*												
Новосибирск						*							*
Томск	*					*							*
Тюмень	*												
Ханты-Мансийск	*							*			*		
Сургут		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
Нижневартовск							*						
Нефтеюганск									*			*	
Когалым							*						
Солнечный			*										

8.2. Партнёрство СурГУ со сторонними организациями в зависимости от области сотрудничества позволяет обеспечить:

- реализацию учебной, научно-исследовательской, инновационной деятельности на территории Сургута и ХМАО – Югры, т. ч. организацию практики студентов;
- привлечение студентов к решению практических производственных задач;
- поддержку и социальную защиту одарённых студентов;
- содействие занятости студентов и выпускников;
- повышение мобильности студентов и преподавателей Университета;
- построение двухступенчатой системы подготовки специалистов СПО-ВО;
- организацию совместных исследований и инновационных проектов;
- осуществление НИОКР и их внедрение в народное хозяйство;
- создание условий коммерциализации объектов интеллектуальной собственности СурГУ;

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 11 из 40

- повышение квалификации, профессиональную переподготовку и подготовку специалистов высшего уровня, в том числе преподавателей;
- помощь в профессиональной ориентации выпускников школ и студентов;
- доступность преподавателей Университета для обучающихся колледжей, общеобразовательных учреждений и учреждений дополнительного образования;
- организацию информационного сотрудничества и формирование открытого информационного пространства;
- участие в культурно-просветительской работе.

8.3. Университет активно сотрудничает с работодателями в обеспечения прохождения обучающимися производственной практики. Полный перечень баз практик на январь 2020 г. состоит из 225 наименований – порядка 45 предприятий на один институт.

География предприятий и организаций преимущественно связана с городом Сургут и Сургутским районом. Имеются соглашения с удаленными учреждениями на территории ХМАО – Югры и за его пределами, для проведения полевых практик.

## **9. Основные средства и нематериальные активы**

9.1. Аудитории, учебные и научные лаборатории, спортивные залы располагаются в учебных корпусах на общей площади в 94549,8 кв. м. (в т.ч. учебно-лабораторных зданий – 77022 кв. м, крытого спортивного комплекса – 3970,2 кв. м.) и укомплектованы необходимым лабораторным и техническим оборудованием.


9.2. В Университете имеется 12 спортивных залов, из них: 4 тренажерных зала, 2 гимнастических зала, зал настольного тенниса, 2 игровых зала, зал физической реабилитации, бильярдный зал и кабинет массажа. Спортивные залы укомплектованы спортивным инвентарем и тренажерами. В спортивном комплексе расположены медицинский пункт и буфет. Также имеется открытое футбольное поле площадью 7216 кв. м.

9.3. В Университете оборудовано 38 компьютерных класса, 68 аудиторий оснащено мультимедийным оборудованием. Компьютерный парк СурГУ обеспечивает отношение количества обучающихся на единицу персональных компьютеров и компьютерных рабочих станции в вузе – 15,6:1. Все терминалы имеют выход в Интернет. Перечень доступных электронных ресурсов включает 1281 единицу.

9.4. В Университете более 50 специализированных лабораторий: лаборатории физики, химии, биологии, автоматизации, инфокоммуникационных систем, интеллектуальных систем и др.

В Медицинском институте функционирует Симуляционно-тренинговый аккредитационный центр. С 2016 года все выпускники программ специалитета прошли на его базе первичную сертификацию. С 2017 года эту процедуру проходят и выпускники программ ординатуры. В августе 2018 года Российское общество симуляционного обучения в медицине (РОСОМЕД) официально признало образовательную, методическую и научную деятельность Симуляционно-тренингового аккредитационного центра соответствующей стандартам РОСОМЕД. Центр получил статус симуляционно-аттестационного центра II уровня. Это позволяет Университету проводить независимую оценку качества обучения специалистов и их аккредитацию.

9.5. Научная библиотека СурГУ – крупнейшая в округе, её фонд составляет 426 154 экземпляра хранения.

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1
			стр. 12 из 40

9.6. При Университете функционирует студенческий театр общей площадью 2812 кв. м., рассчитан на 512 посадочных мест. Зал оснащен всем необходимым световым, звуковым, техническим оборудованием для организации и проведения мероприятий. В студенческом театре расположены гримерные комнаты, репетиционный зал, партер и балкон.

9.7. Образовательную деятельность осуществляют более 447 преподавателей (табл. 4, табл. 5).

Таблица 4

Сведения о среднем возрасте сотрудников  
из числа профессорско-преподавательского состава

	2016	2017	2018
Численность основных работников, из числа профессорско-преподавательского состава	426	417	408
Средний возраст основных работников, из числа профессорско-преподавательского состава	45,6	45,9	45

Таблица 5

Сведения о наличии ученых степеней и званий у сотрудников  
из числа профессорско-преподавательского состава

Должность	Основные работники			Внешние совместители		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Доктора наук	57	58	53	21	27	15
Кандидата наук	245	239	233	77	66	57
Количество сотрудников из числа ППС, имеющих ученую степень, %	302	297	286	98	93	72
Доля сотрудников из числа ППС, имеющих ученую степень, %	71	71	70	48	46	45
Профессора	32	34	31	19	9	8
Доцента	170	174	161	15	-	12
Количество сотрудников из числа ППС, имеющих ученое звание, %	202	208	192	34	9	20
Доля сотрудников из числа ППС, имеющих ученое звание, %	47	50	47	17	4	13


9.8. Научный потенциал СурГУ составляет 51 доктор наук и 284 кандидата наук, работающих в университете по основному месту работы. В 2017 году на конкурсной основе сформировано 11 временных научных коллективов, выполняющих в 2017-2020 гг. государственное задание.

9.9. Научное оборудование Университета сконцентрировано в НОЦ институтов и Центре коллективного пользования и позволяет проводить

9.10. По результатам научной деятельности Университетом получены:

- 2 базы данных (хирургия, химия нефти);
- 9 свидетельств об изобретении в области медицины, химии, технических наук;
- 3 полезные модели в области технических наук (электрический чайник, поплавковый уровнемер, зарядное устройство);
- 62 свидетельства о государственной регистрации программы для ЭВМ – в области информационных технологий, медицины и проведения социальных опросов.

9.11. В Университете имеется два общежития для студентов общей площадью 17457,2 кв. м., из них жилая – 5677,3 кв. м. Количество проживающих студентов: 705. Размещение предусмотрено в двухкомнатные квартиры по 2-3 человека в комнате. Комнаты оснащены

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 13 из 40

необходимой мебелью, кухня оснащена холодильником, электроплитой. Для удобства студентов общежитие имеет прачечные комплексы, буфет, медицинский пункт, камеру хранения и обсерватор.

9.12. На территории Университета функционирует предприятие общественного питания: одна столовая и четыре буфета общей площадью 2881,7 кв. м. с общим числом посадочных мест 496. Столовая оборудована в соответствии с санитарными нормами для оптимальной организации питания студентов и сотрудников.

9.13. Три медицинских пункта, расположенные в разных корпусах, оснащены необходимым оборудованием и медикаментами.

9.14. Для осуществления перевозок студентов Университета располагает двумя автобусами и одним микроавтобусом.

### 10. Виды продукции, услуг и материалов

10.1. Предоставление образовательных услуг является основной деятельностью СурГУ.

10.2. Университет реализует образовательные программы высшего, дополнительного и послевузовского профессионального образования в областях физической культуры, медицины, экономики, юриспруденции, гуманитарных, естественных и технических наук. Лицензированы 132 образовательные программы высшего профессионального образования (51 программа по направлению бакалавриата, 42 – специалитета, 39 – магистерской подготовки, 36 – программ подготовки в аспирантуре).

Проводится обучение по 102 образовательным программам, в том числе: по 40 специальностям, 41 направлению бакалавриата, 21 направлению магистерской подготовки, 52 – специальности аспирантуры.

Всего реализуется 150 графиков учебного процесса подготовки специалистов.

Кроме того, в результате работ по учебно-методическому обеспечению образовательной деятельности Университет производит учебно-методическую литературу, статьи и монографии.

10.3. Университет реализует дополнительным общеразвивающим программам для детей трех направлений:

– Техническое направление (5 программ): «Интернет вещей»; «Робототехника»; «Экспериментальная лаборатория юного гения «Анод, Катод, Триод и Ко...»; «Контрольно-измерительные приборы и автоматика»; «Электроника и электротехника».

– Социально-педагогическое направление (5 программ): «Основы предпринимательской деятельности» (студенты СурГУ); «Мир дизайн-профессий»; «Юный дизайнер»; «Дизайн пространственных форм»; «Художественная студия «Путешествие в мир творчества».


– Естественно-научное направление (7 программ): «Детективное агентство «Шерлок»; «Удивительная химия»; «Билюминесценция»; «Генетический паспорт здоровья»; «Интеллектуальная студия «Играриум»; «Веб-дизайн»; «Секреты компьютерной графики».

10.4. Основными видами услуг научно-исследовательской и инновационной деятельности являются:

– бюджетные научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы (далее – НИОКР) – проводятся на основе государственного задания;

– хоздоговорные НИОКР – осуществляются на основании договора на выполнение научно-технических работ, создание (передачу) научно-технической продукции.

В ходе научно-исследовательской и инновационной деятельности выпускаются следующие виды продукции: результаты НИР, патенты, полезные модели, свидетельства об

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 14 из 40

изобретениях, ноу-хау, открытия, отчёты о выполнении государственного задания, отчеты о проведённых научных исследованиях, журналы, статьи, монографии, коммерческие наукоёмкие продукты и услуги, а также специалисты высшей квалификации, освоившие программы подготовки в докторантуре.

10.5. СурГУ проводятся международные и всероссийские научные конференции и симпозиумы по различным направлениям, конкурсы среди студентов, преподавателей и основных структурных подразделений, в т.ч. на лучшую научную работу, на лучшую организацию НИРС, конкурс на получение грантов. Постоянно проводимые научные мероприятия:

- Безопасный Север – чистая Арктика;
- Всероссийская научно-практическая конференция «Фундаментальные и прикладные проблемы здоровьесбережения человека на Севере»;
- Цикл конференций «Сибирь в историческом пространстве России»;
- Международная научно-практическая конференция «Современные проблемы, тенденции и перспективы социально-экономического развития»;
- Всероссийская научно-практическая конференция с международным участием «Совершенствование системы физического воспитания, спортивной тренировки, туризма и оздоровления различных категорий населения»
- Открытая региональная студенческая научная конференция имени Г.И. Назина «Наука 60-й параллели»;
- Всероссийская конференция молодых ученых «Наука и инновации XXI века».

10.6. Университет выпускает 4 журнала: «Вестник Сургутского государственного университета», «Вестник СурГУ. Медицина», «Вестник кибернетики», «Северный регион».

С декабря 2018 года ведется работа по наполнению контента сайтов журналов «Вестник СурГУ. Медицина» и «Вестник Сургутского университета» и их размещением на платформе ELPUB Thomson Reuters.

## **11. Запросы и ожидания заинтересованных сторон**

11.1. Заинтересованными сторона в деятельности СурГУ являются правительство и департаменты Югры, жители округа (выпускники общеобразовательных школ и колледжей и их родители, специалисты предприятий, организаций и учреждений города и округа), предприятия, организации и учреждения округа.


11.2. Прогноз потребности округа в кадрах с высшим и профессиональным образованием по видам экономической деятельности на 2019-2024 гг. представлен в таблице 6. Анализ прогнозных данных экономики Югры в трудовых ресурсах показал, что наибольший дефицит в квалифицированных кадрах испытывают отрасли «Операции с недвижимым имуществом», «Добыча полезных ископаемых», «Государственное управление», «Здравоохранение», «Транспорт и связь».

11.3. Наиболее востребованными направлениями подготовки кадров с высшим образованием технической направленности, реализуемыми в Университете, являются:

- электро- и теплоэнергетика;
- электроника, радиотехника и системы связи;
- техника и технологии строительства.

Наиболее востребованы среди гуманитарных направлений, в т.ч. со средним профессиональным образованием:

- сестринское дело,

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 15 из 40

- клиническая медицина,
- образование и педагогические науки.

К наименее востребованным направлениям подготовки относятся:


- экономика и управление;
- сервис и туризм;
- юриспруденция;
- психологические науки;
- культуроведение и социокультурные проекты.

Таблица 6

Прогноз потребности Югры в квалифицированных кадрах

	Виды экономической деятельности	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Кадры с высшим образованием</i>							
1.1	Добыча полезных ископаемых	454	742	754	782	786	772
1.2	Обрабатывающие производства	285	421	380	357	352	341
1.3	Распределение газа и воды	201	327	297	305	303	309
1.4	Образование	220	366	420	412	402	408
1.5	Здравоохранение	323	632	558	551	576	580
1.6	Государственное управление	424	654	650	598	581	576
1.7	Финансовая деятельность	56	79	77	71	75	68
1.8	Операции с недвижимым имуществом	616	914	865	880	893	897
1.9	Гостиницы и рестораны	11	12	10	12	12	11
1.10	Прочие коммунальные услуги	125	192	183	190	196	198
1.11	Строительство	139	224	198	232	256	262
1.12	Транспорт и связь	378	554	449	525	577	589
1.13	Торговля	147	217	213	242	235	227
1.14	Сельское и рыбное хозяйство	13	13	12	12	11	11
<i>Кадры со средним профессиональным образованием</i>							
2.1	Добыча полезных ископаемых	3289	4599	4460	4698	4782	4801
2.2	Обрабатывающие производство	621	865	807	832	855	870
2.3	Распределение газа и воды	687	957	889	918	936	942
2.4	Образование	516	938	926	885	864	872
2.5	Здравоохранение	1778	2500	2480	2424	2462	2471
2.6	Гос. управление	669	1006	890	870	840	832
2.7	Финансовая деятельность	128	184	172	170	178	180
2.8	Операции с недвижимым имуществом	518	788	768	770	772	782
2.9	Гостиницы и рестораны	30	46	41	41	41	38
2.10	Прочие коммунальные услуги	133	214	219	229	234	346
2.11	Строительство	741	1097	1121	1117	1138	1151
2.12	Транспорт и связь	1403	1947	1765	1752	1748	1755
2.13	Торговля	523	764	760	763	761	752
2.14	Сельское и рыбное хозяйство	26	34	32	32	31	27

11.4. Основными потребителями образовательных услуг СурГУ являются абитуриенты и их родители. Наиболее популярными у абитуриентов являются экономика и управление, медицина, потребительский рынок (сфера обслуживания и технология продовольственных продуктов и потребительских товаров). В последнее время наблюдается рост интереса абитуриентов к техническим специальностям: строительство, энергетика. В 2019 году значительно повысился спрос на компьютерную инженерию.

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 16 из 40

11.5. К числу основных работодателей относятся: ОАО «Сургутнефтегаз»; ООО «Газпром Переработка»; ООО «Газпром Трансгаз Сургут»; ОАО «Тюменьэнерго»; администрация г. Сургута и ее структурные подразделения; лечебно-профилактические учреждения г. Сургута и Сургутского района; департамент образования администрации Сургутского района; главное управление МЧС России по ХМАО – Югре; федеральная служба по надзору в сфере природопользования; центр лабораторного анализа и технических измерений по Уральскому федеральному округу (по ХМАО – Югре); Сургутская торгово-промышленная палата; Адвокатская палата ХМАО – Югры; инспекция федеральной налоговой службы по г. Сургуту и др.

11.6. Ожидания работодателей в области организации учебного процесса направлены на повышение качества подготовки специалистов:

- согласование учебных программ СурГУ с требованиями работодателей в части изучаемых технологий и оборудования;
- повышение разнообразия форм проведения учебных и производственных практик;
- обеспечение студентов реальной возможностью обучения по индивидуальным образовательным программам (траекториям развития), ориентирующим на конкретную профессионально-практическую деятельность.

11.7. Ожидания в сфере научно-исследовательской деятельности:


- создание и развитие инновационных технологий, обеспечивающих повышение уровня нефтеотдачи и освоения запасов баженовской свиты и других сложнопостроенных залежей;
- проведение генетической «паспортизации» населения Югры и УрФО;
- разработка методов превентивной коррекции наследственно обусловленных сердечно-сосудистых заболеваний на основе выявленных молекулярно-генетических механизмов их возникновения;
- разработка и внедрение персонифицированных подходов к таргетной терапии;
- проведение исследований удовлетворённости населения качеством предоставляемых Департаментами Администрации города Сургута услуг;
- организации научно-практических конференций, семинаров, круглых столов, публикация материалов, отражающих результаты региональных исследований;
- организации повышения квалификации для педагогов по проблемам современной педагогической науки и психологии.

11.8. Кадровая потребность предприятий региона наблюдается в следующих отраслях: образование, здравоохранение, транспорт, добыча топливно-энергетических полезных ископаемых, коммунальные и социальные услуги, производство и распределение электроэнергии, газа и воды, строительство. Кроме того, на территории округа и г. Сургута существует потребность в подготовке юристов по следующим направлениям деятельности: юридическое сопровождение малого и среднего бизнеса, а также экспертной деятельности, защита прав потребителей и предпринимателей, юридическое сопровождение автономных образовательных учреждений.

11.9. Ожидания в сфере взаимодействия и сотрудничества:

- совершенствование коммуникаций по обмену информацией и статистическими данными;
- предоставление тем учебных проектов, а также организация учебных и производственных практик обучающихся в рамках основных направлений деятельности по девяти ведомственным целевым программам – Департамент культуры, молодёжной политики и спорта Администрации г. Сургута;



	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 17 из 40

– участие преподавателей СурГУ в деятельности учебного центра ОАО «ФСК ЕЭС»; конкретизация взаимодействия в подготовке специалистов, организация встреч с конкретными кафедрами для детального обсуждения проблем.

## 12. Модель системы менеджмента качества СурГУ

12.1. СМК СурГУ состоит из трёх подсистем (рис.):

- подсистема управления качеством;
- подсистема обеспечения качества;
- подсистема подтверждения качества.

12.2. В подсистему управления качеством входят владельцы процессов, в обязанности которых входит разработка методов управления, индикаторов деятельности, программ повышения эффективности, документированных процедур и стандартов организации. Подсистема документируется: Политикой и целями в области качества, Общим руководством по качеству, СТО, методическими рекомендациями и т.п.

12.3. Подсистема обеспечения качества включает в себя сотрудников Университета, реализуемые процессы и поддерживается ДП, СТО, ПЛ и технологической документацией (рабочими и методическими инструкциями (далее – РИ и МИ соответственно), и пр.), различными положениями, распорядительными актами и планами работ.

12.4. Подсистема подтверждения качества включает в себя проводимые регулярно самооценки, опросы сотрудников, обучающихся, выпускников, работодателей, определение уровня усвоения обучающимися учебных дисциплин, государственную аттестацию выпускников, мониторинг деятельности научно-педагогического состава и подразделений Университета, внутренние аудиты. Документирование подсистемы обеспечивается записями.

12.5. Для решения задач, связанных с разработкой, поддержанием в рабочем состоянии или выполнения запланированных мероприятий в области качества, при необходимости, создаются временные рабочие группы.

## 13. Область действия системы менеджмента качества

13.1. СМК применяется к образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности в области гуманитарных, технических, естественных и медицинских наук при:

- проектировании и реализации основных профессиональных образовательных программ высшего и среднего профессионального образования, дополнительных образовательных программ, программ дополнительного профессионального и послевузовского образования;
- проведении научных исследований и разработок, включая коммерческие продукты;
- предоставлении консультаций и дополнительных услуг;
- организации и реализации вспомогательных и обеспечивающих процессов.

13.2. В СМК СурГУ учтены все требования стандарта ГОСТ ISO 9001-2015 без исключений, так как все процессы, описываемые стандартом, реализуются в рамках деятельности СурГУ.

## 14. Процессы в СМК СурГУ

14.1. Установлена последовательность процессов деятельности СурГУ (Приложение 1). Все процессы распределены по пяти группам:

- 1 – процессы управления;
- 2 – процессы образовательной деятельности;
- 3 – процессы научно-исследовательской и инновационной деятельности;

- 4 – вспомогательные процессы;  
5 – обеспечивающие процессы.

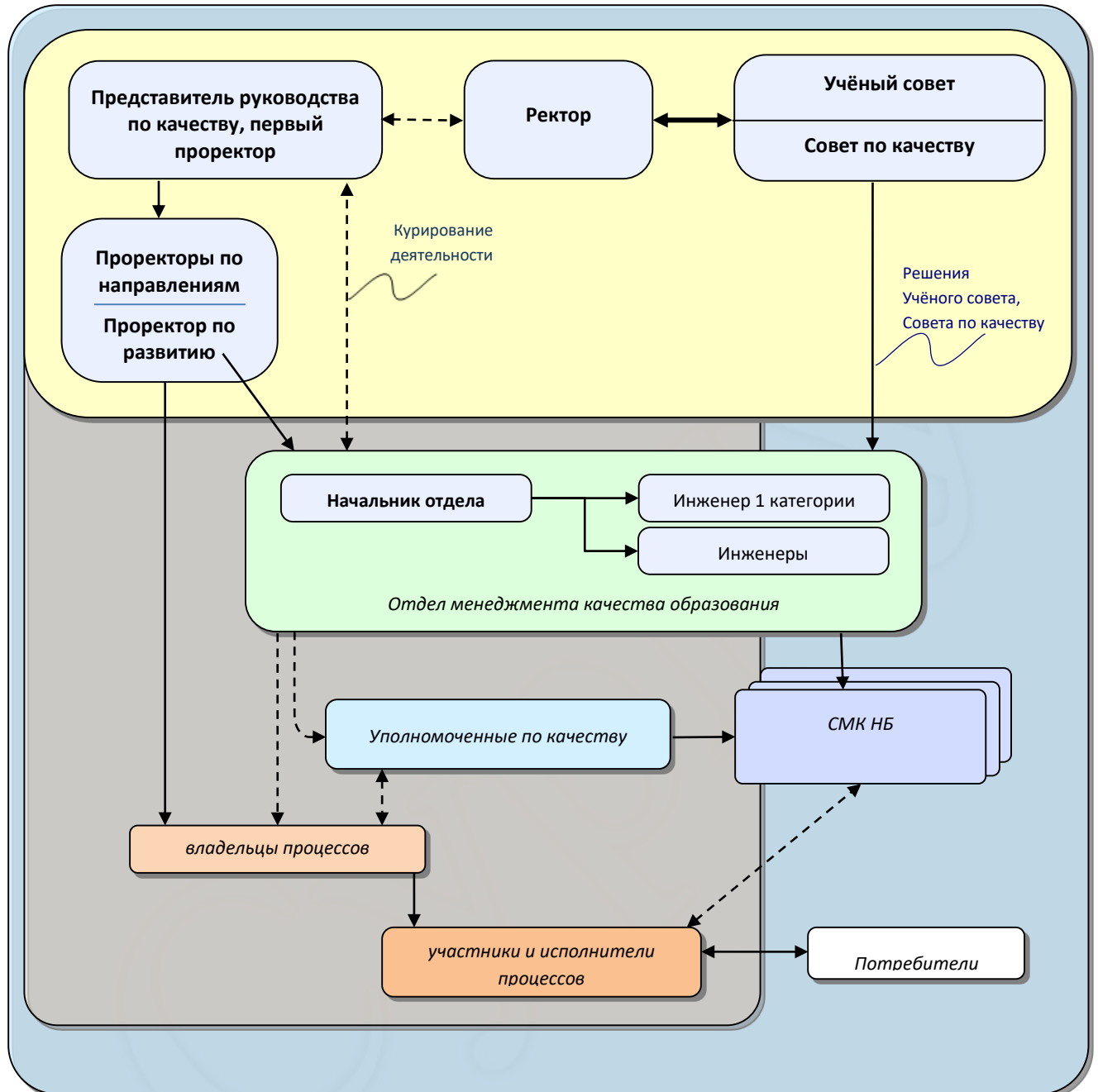



Рис. Модель СМК СурГУ

14.2. Процессы управления обеспечивают управление функционированием Университета в целом и его развития, управление жизненным циклом ОПОП, а также функционирование и развитие СМК.

14.3. Группы процессов образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности, а также вспомогательных процессов являются процессами жизненного цикла продукции и обеспечивают получение результатов деятельности, продуктов и услуг, обеспечивающих удовлетворённость потребителей.

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 19 из 40

14.4. Обеспечивающие процессы служат ресурсообеспечению функционирования системы в целом и включают работу с кадровыми, материальными, техническими и финансовыми ресурсами.

14.5. Требования к процессам жизненного цикла и их результатам определяются на основе документов базового уровня, потребностей процессов, требований и результатов оценки удовлетворённости внешних и внутренних потребителей.

14.6. Каждый процесс имеет своих владельцев, поставщиков и потребителей. В качестве поставщиков и потребителей могут выступать подразделения, отдельные должностные лица, владельцы процессов или внешние организации. Для процессов установлены входы, поставляемые поставщиками, и выходы – результаты процесса, потребляемые потребителями, а также критерии результативности. Для осуществления взаимодействия процессы связываются по входам и выходам. Связь процессов по входам и выходам описана в картах процессов в виде блок-схем и таблиц.

### 15. Менеджмент процессов СМК СурГУ

15.1. Каждый процесс СМК СурГУ имеет владельца процесса, который:

- проектирует процесс, обеспечивает его функционирование и постоянное улучшение;
- планирует, документально оформляет обучающие материалы, необходимые инструкции, памятки и прочие средства, которые потребуются участникам процесса;
- определяет и производит расчёт результативности процесса;
- с помощью показателей результативности, а также результатов аудиторских проверок оценивает работу участников процесса и разрабатывает корректирующие действия;
- следит за тем, чтобы каждый участник понимал свою роль в процессе;
- определяет, какие изменения и в каком порядке необходимо внести в процесс, решает все связанные с этим вопросы;
- следит за строгим соблюдением требований, накладываемых процессом;
- разрешает все проблемы, связанные с выполнением процесса;
- несёт ответственность за процесс.

15.2. Владелец процесса указывается в ДП. В качестве владельца процесса может выступать как проректор по направлению, так и руководитель структурного подразделения.


### 16. Документационное обеспечение СМК СурГУ

16.1 Документационное обеспечение СМК СурГУ представляет собой иерархически связанный комплекс документов шести уровней:

- 1 уровень – Политика и цели в области качества;
- 2 уровень – Общее руководство по качеству (далее – ОРК);
- 3 уровень – ДП;
- 4 уровень – СТО, ПЛ, МИ, РИ, организационно-правовые документы (в т.ч. положения о структурных подразделениях (далее – ПСП), должностные инструкции (далее – ДИ), технологические документы научно-образовательного процесса, методического и ресурсного обеспечения;

5 уровень – записи, организационно-распорядительные документы;

базовый уровень – внешняя нормативно-техническая документация (лицензии, свидетельства, аттестаты и сертификаты, законы и подзаконные акты Российской Федерации, приказы министерств и ведомств Российской Федерации, ФГОС ВПО, стандарты и технические регламенты Российской Федерации, СанПиНы и пр.).

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 20 из 40

16.2. ОРК описывающим структуру СМК и функционирование.

ДП фиксируют основные характеристики процессов и регламентируют выполнение требований международных и государственных стандартов в ходе их реализации.

СТО описывают требования к процессам и их результатам.

ПЛ описывают реализацию СТО в отдельных институтах или требования к специфическим внутри институтским процессам и их результатам.

МИ содержат рекомендации по управлению процессами или выполнению отдельных видов работ.

К записям относятся протоколы, журналы, реестры, документы об образовании (дипломы, справки, свидетельства), отчёты, акты аудиторских проверок, формуляры, образцы и формы документов, предоставляющие информацию о действии системы качества и т.д.

16.3. Документы с первого по четвёртый уровень разрабатываются с учётом лучших практик иных организаций и опыта коллектива СурГУ и являются интеллектуальной собственностью СурГУ.

Документы СМК третьего и четвёртого уровня разрабатываются на основании предписывающих документов.

16.4. Полный список документов СМК СурГУ отражён в Перечне документированных процессов (Приложение 2). Список записей СурГУ расположен в ДП-1.7.2 «Управление записями».

16.5. Управление документированной информацией обеспечивает:

- использование в СурГУ только утверждённой, имеющей силу и идентифицированной соответствующим образом документации;
  - проверку и актуализацию документов, включая, в случае необходимости, повторное утверждение;
  - внесение изменений в документацию;
  - определение статуса текущей редакции документа;
  - наличие и доступность соответствующей документации во всех местах использования;
  - идентификацию входящей документации и контроль её распределения;
- систему предупреждения неумышленного использования устаревших документов и идентификации утративших силу документов.

## **17. Ответственность руководства СурГУ в области качества**


17.1. Руководство СурГУ приняло на себя обязательства по разработке, внедрению СМК и постоянному улучшению её результативности, а также обеспечило определение и доведение до сведения персонала СурГУ ответственности и полномочий.

17.2. Принятие обязательств подтверждено:

*приказами ректора:*

- «О выделении ставок отдела менеджмента качества образования» №351 от 31.08.2007;
- «О внедрении системы менеджмента качества» № 161 от 26.03.2009;
- «О модернизации системы менеджмента качества в Сургутском государственном Университете ХМАО – Югры» № 498 от 12.05.2012 г.;
- «О введение в действие Политики в области качества» №1221 от 27.11.2012;
- «О создании Совета по качеству» №1229 от 29.11.2012;
- «Об ответственности и полномочиях в области качества» №492 от 09.04.2014;

*протоколами заседаний Ученого совета СурГУ:*

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 21 из 40

- «Об утверждении новой редакции ПСП-8.04-16 Положение о Совете по качеству» №4 от 26 марта 2016 г.;
- «Об утверждении Политики в области качества» №4 от 25 апреля 2019 г.

### **18. Политика и цели в области качества**

18.1. Политика в области качества (далее – Политика) формирует направление, главные цели в области качества и основные принципы их достижения и является равноправной и согласованной частью общей политики и стратегии развития СурГУ. Политику (Приложение 3) определяют ректор Университета и ПРК.

18.2. Политика ежегодно анализируется ПРК, рассматривается Советом по качеству, актуализируется на заседаниях Учёного совета СурГУ. Периодический и итоговый анализ Политики проводится через анализ выполнения целей в области качества.

18.3. Цели в области качества являются неотъемлемой составляющей Политики СурГУ в области качества, формулируются на основе Политики в области качества и трансформируются в планы подразделений и индивидуальные планы каждого сотрудника СурГУ. Цели в области качества разрабатываются начальником ОМКО совместно с ПРК и ежегодно анализируются и при необходимости – корректируются.

18.4. Основные направления установления целей в области качества:

- достижение удовлетворённости потребителей качеством предоставляемых услуг;
  - улучшение экономических показателей деятельности СурГУ;
  - улучшение качества внутриуниверситетского менеджмента;
- улучшение показателей развития сотрудников и Университета.


18.5. Входными данными, используемыми для разработки и корректировки целей в области качества, являются: стратегические цели СурГУ, показатели деятельности, Политика в области качества, законодательные правовые акты и спецификации различного уровня, предложения по целям в области качества, поступившие от сотрудников, результаты анализа функционирования СМК со стороны руководства и удовлетворённости потребителей.

18.6. Порядок разработки, принятия и утверждения Политики в области качества:

- представитель руководства по качеству и начальник ОМКО формируют проект Политики и целей в области качества на основании результатов анализа СМК руководством Университета, обратной связи с потребителями, отчётности, рекомендаций и предложений всех групп потребителей и пр.;
- проект Политики согласовывается с ректором, рассматривается Советом по качеству, принимается или дорабатывается по мере необходимости;
- проект Политики обсуждается и принимается на Учёном совете;
- Политика вводится в действие приказом ректора.

Приказ на введение в действие Политики по качеству составляется ОМКО, согласовывается с ПРК, утверждается ректором, регистрируется и рассылается по подразделениям в установленном в Университете порядке. После рассылки приказа по подразделениям и размещения Политики на сайте СурГУ, руководители подразделений знакомят с ней сотрудников.

18.7. Политика в области качества действует для всех подразделений СурГУ, реализуется СМК и находится под личным контролем ректора. Ректор СурГУ является ответственным за реализацию политики в области качества, делегирует соответствующие права и

 <p>Сургутский государственный университет Система менеджмента качества</p>	СМК СурГУ ОРК-20	
	Общее руководство по качеству	<p>Редакция №1 стр. 22 из 40</p>

обязанности по обеспечению эффективного управления качеством ПРК, проректорам и руководителям подразделений.

18.8. Политика СурГУ в области качества публикуется в бумажном и электронном виде и распространяется по каналам внутреннего информирования в соответствии с разделом 33 «Информирование о деятельности СМК» настоящего ОРК. Текущая Политика СурГУ в области качества опубликована в разделе «Гарантия качества» на сайте Университета по адресу [http://www.surgu.ru/Общие сведения об университете/Гарантия качества/Политика в области качества](http://www.surgu.ru/Общие_сведения_об_университете/Гарантия_качества/Политика_в_области_качества). Оригинал документа хранится в ОМКО.

18.9. Правильность понимания и принятие политики в области качества сотрудниками СурГУ подтверждается посредством анализа опросов и в ходе проведения внутренних аудитов.

## 19. Распределение прав, ответственности и полномочий

19.1. Полномочия по внедрению и поддержанию функционирования СМК делегированы ректором ПРК, деятельность которого регламентируется СТО-1.3.4 «Представитель руководства и уполномоченные по качеству».

ПРК отвечает за административное управление СМК, проведение анализа со стороны руководства, формирования базы для улучшения СМК и эффективного её функционирования и информирования об этом высшего руководства, организацию подготовки СМК и представление её органу сертификации СМК

19.2. По вопросам качества ПРК подчиняются руководители подразделений, начальнику ОМКО – уполномоченные по качеству в структурных подразделениях.

19.3. Деятельность уполномоченных по качеству в подразделениях регламентирована СТО-1.3.4 «Представитель руководства и уполномоченные по качеству».


19.4. Проректоры по направлениям несут ответственность в области качества в курируемых структурных подразделениях и видах деятельности.

19.5. Участие, ответственность и полномочия сотрудников СурГУ при осуществлении процессов и процедур СМК отражено в ОРК, ДП, МИ, РИ, ПСП и ДИ. Доведение до персонала указанных документов осуществляется через сайт университета ([http://www.surgu.ru/Сотруднику/Документы системы менеджмента качества](http://www.surgu.ru/Сотруднику/Документы_системы_менеджмента_качества)) и внутреннюю сеть СурГУ.

19.6. Распределение ответственности сотрудников и руководства СурГУ в конкретном процессе определяется Матрицей ответственности. Матрица ответственности входит в состав ДП. Изменения в матрицы вносятся в соответствии с ДП-1.7.1 «Управление документацией СМК».

19.7. В ДИ для каждого сотрудника, руководящего работой, исполняющего работу или проверяющего работу, влияющую на качество, определяется ответственность, полномочия и организационная свобода:

- принимать меры по предотвращению появления любых несоответствий, касающихся предоставляемых образовательных услуг, высокотехнологичной и продукции научной деятельности, процессов и СМК;
- идентифицировать и регистрировать любые проблемы, касающиеся предоставляемых образовательных услуг, высокотехнологичной и продукции научной деятельности, процессов и СМК;
- инициировать, предлагать или обеспечивать принятие необходимых решений в рамках своих полномочий;

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 23 из 40

- контролировать выполнение решений;
- контролировать предоставление образовательных услуг или высокотехнологичной и продукции научной и инновационной деятельности, которые не соответствуют установленным требованиям, до тех пор, пока дефект или несоответствующие условия не будут исправлены.

## **20. Планирование СМК СурГУ**

20.1. В развитие целей в области качества разрабатывается план по качеству Университета, определяющий, какие мероприятия, виды деятельности и ресурсы необходимы для достижения целей в области качества, повышения результативности СМК и её процессов, улучшения качества образования или организации НИОКР по отношению к требованиям потребителей. Ответственным за работы по планированию в области качества является ПРК.

20.2. Процедура разработки и утверждения плана по качеству:

- ОМКО разрабатывает проект плана по качеству, на основе анализа функционирования СМК, мониторинга удовлетворённости потребителей и сотрудников, результатов исследований рынка;
- план по качеству согласовывается с ПРК и утверждается ректором, вводится в действие приказом ректора;
- руководители структурных подразделений, начальники служб (отделов) на основе плана по качеству Университета включают в план работы подразделения разделы, касающиеся мероприятий в области качества.

20.3. Целостность СМК, при планировании и внедрении изменений, обеспечивается установленным порядком планирования.

## **21. Информирование о деятельности СМК**


21.1. СурГУ информирует о деятельности СМК потребителей (обучающихся, их родителей и работодателей), а также сотрудников.

Информация размещается на сайте Университета в разделах Сотруднику / Документы системы менеджмента качества и о СурГУ / Гарантия качества.

21.2. Стратегия, цели, задачи, планы СурГУ публикуются на сайте и в средствах массовой информации Университета, а также, при необходимости и (или) наличии возможности, во внешних средствах массовой информации, рекламных акциях.

21.3. Внутренний обмен информацией осуществляется через средства массовой информации СурГУ, приказы, наглядную агитацию, внутреннюю сеть Университета, ежегодные встречи ректора с коллективами подразделений и студентов, посредством проведения обсуждения вопросов качества на заседаниях Учёного совета СурГУ и других общественных советов, рабочих совещаниях администрации СурГУ и его подразделений. Информация от руководства каскадным методом в соответствии с организационной структурой Университета доводится до кафедр и отделов.

21.4. Результаты анализа информации о результативности СМК и предложения об улучшениях доводятся начальником ОМКО до руководства через доклады на Учёном совете, Учебно-методическом совете и Научно-техническом совете СурГУ или непосредственно в форме отчётов, аналитических отчётов и предложений в планы мероприятий. Результаты анализа результативности руководством и принятые на их основе решения, а также планы улучшений и документы СМК доводятся до подразделений-участников соответствующих процессов через уполномоченных по качеству или руководителей структурных подразделений.

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 24 из 40

21.5. Законодательные требования к продукции и услугам доводятся до сотрудников информированием через административные каналы, заседания подразделений и постоянно действующих Учебно-методический совет или Научно-технический совет, временных комиссий и рабочих групп, а также посредством обеспечения доступа сотрудников организационной и нормативной документации.

## 22. Основные процессы образовательной деятельности. Документы

22.1. Процесс 2.1 *«Проектирование и разработка ООП»* – деятельность по созданию комплекса нормативных документов, составляющих методическую основу учебного процесса по конкретным направлениям подготовки (специальностям) с учётом материально-технических и кадровых ресурсов Университета. Результатом процесса является совокупность учебно-методических документов: рабочий учебный план, рабочие программы дисциплин (модулей), программы практик, графики учебного процесса, методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующих образовательных технологий, а также воспитание и качество подготовки обучающихся.

22.2. Процесс 2.2 *«Профориентационная деятельность»* – деятельность по созданию условий, направленных на формирование готовности учащихся (школьников) к выбору направления профессионального образования и осознания перспектив своего профессионального развития. Результатом является количество проведённых профориентационных мероприятий, число абитуриентов, желающих поступить в СурГУ (потенциальных потребителей образовательной услуги СурГУ).


22.3. Процесс 2.3 *«Довузовская подготовка»* – деятельность по созданию условий, способствующих подготовке школьников к поступлению в ВУЗ, а также, их успешной социальной адаптации в условиях обучения в высшей школе. Результатом является удовлетворённость абитуриентов качеством полученных образовательных услуг при подготовке к поступлению в ВУЗ и формирование развитых качеств личности, способствующих её успешной социальной адаптации в Университетской среде.

22.4. Процесс 2.4 *«Учебно-методическое обеспечение ОПОП»* – создание комплекса нормативных документов, регламентирующих учебную и методическую деятельность ППС и определяющих условия её осуществления, а также подготовка необходимой учебно-методической документации по конкретной ОПОП. Результат процесса – создание внутренней нормативно-правовой базы и условий для педагогической и сопутствующей деятельности с чётко определёнными целями и правилами для каждого участника (субъекта) образовательного процесса.

22.5. Процесс 2.5 *«Приём обучающихся»* – деятельность по созданию условий, способствующих консультированию по вопросам приёма, оперативному приёму соответствующих документов от абитуриентов, проверки и своевременной фиксации полученных данных в федеральной информационной системе. Результатом процесса является удовлетворённость абитуриентов и их родителей качеством организации приемной кампании.

22.6. Процесс 2.6 *«Реализация ООП»* – образовательная деятельность, направленная на достижение целей, поставленных в рамках конкретной образовательной программы. Включает систему взаимосвязанных процессов: а) выполнение всех видов учебной деятельности, а также проведение контрольных и аттестационных мероприятий; б) обеспечение условий безопасности и охраны труда в учебном процессе; в) подбор и распределение кадров; г) формирование библиотечного фонда учебной и научной литературы (в т.ч. с доступом к электронным библиотекам и ресурсам); д) приобретение



	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 25 из 40


лабораторного оборудования, ТСО, ММО и его адаптация к учебному процессу; е) написание учебных пособий и методических указаний; ж) определение баз практик; з) повышение квалификации преподавателей и сотрудников. Результатом процесса являются специалисты всех уровней высшего образования с качеством подготовки, соответствующим квалификационным требованиям ГОС и ФГОС.

22.7. Процесс 2.7 «*Внеучебная работа*» – деятельность по созданию условий для формирования личности студента, которой присуща гуманистическая направленность и высокая гражданская ответственность, направленность на профессиональный успех и творческая устремлённость, интеллигентность, социальная активность и коммуникабельность, чувство гордости за СурГУ и страну, приверженность Университетскому духу, традициям и солидарности. Результатом является сформированная профессиональная компетентность специалиста с Университетским уровнем культуры и заинтересованность работодателей в выпускниках Университета, достижение высоких результатов по итогам участия в творческих мероприятиях, увеличения количества участников творческих мероприятий.

22.8. Процесс 2.8 «*Управление контингентом студентов*» – деятельность по ведению учёта и контроля движения контингента обучающихся, интернов, ординаторов и аспирантов. Включает в себя: а) наполнение электронной базы данных и оформление личных дел обучающихся; б) формирование учебных групп и распределение студентов по группам и подгруппам; в) формирование цифровых данных и списков обучающихся по объединяющим признакам (например, коммерческие студенты, военнообязанные, отчисленные); г) подготовку отчётной документации по качественным и количественным показателям контингента; д) сбор и представление информации по успеваемости обучающихся; е) ведение документооборота в части движения контингента и изменений в персональных данных с соблюдением законодательства Российской Федерации в вопросах обработки конфиденциальной информации; ж) ведение архива личных дел обучающихся. Результатом процесса является действующая информационно-административная система, предоставляющая необходимый комплекс данных по контингенту обучающихся.

22.9. Процесс 2.9 «*Управление нагрузкой ППС*» – деятельность, являющаяся составным элементом в процессов 2.4 и 2.6. Включает: формирование на основе учебного плана годовой плановой нагрузки по кафедрам и её коррекцию в течение года; индивидуальное распределение учебной нагрузки; контроль фактического выполнения; ведение нормативной документации в составе: индивидуальные тетради преподавателей, протоколы заседаний государственных аттестационных комиссий, журналы нарушений, годовые планы и отчёты кафедр; групповые журналы; графики замен. Результатом процесса следует считать ежегодное установление объёма, вида и порядка выполнения учебной нагрузки для каждого преподавателя с соблюдением трудового законодательства Российской Федерации и локальных нормативных документов и распоряжений.

22.10. Процесс 2.10 «*Реализация программ дополнительного образования*» – образовательная деятельность, направленная на достижение целей, поставленных в рамках конкретных программ дополнительного профессионального образования, содержание которых определяется Университетом в соответствии с задачами государственной, региональной и муниципальной политик в области образования. Концептуально соответствует процессу 2.6, но отличается тем, что содержание программ не регламентировано ФГОС (ГОС), а также меньшим объёмом образовательных программ. Направления подготовки программ дополнительного образования соответствует лицензированным направлениям подготовки Университета. Результатом процесса

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 26 из 40

необходимо считать подготовку/переподготовку специалистов в соответствии требованиями, определяемыми Университетом.

22.11. Процесс 2.11 «*Реализация программ послевузовского образования*» – образовательная деятельность, направленная на достижение целей, поставленных в рамках конкретной образовательной программы послевузовского образования (ординатура, интернатура). Концептуально соответствует процессу 2.6, но отличается тем, что содержание программ регламентировано не ФГОС, а федеральными государственными требованиями (ФГТ). Результатом процесса являются специалисты, освоившие программы послевузовского образования (специалистов высшей квалификации), и программы, удовлетворяющие ФГТ.

22.12. Процесс 2.12 «*Оценка качества освоения ООП*» – деятельность, направленная на установление степени соответствия аккредитационным требованиям результатов учебного процесса в части заданных МОиН России параметров и показателей индивидуальных (групповых) достижений обучающихся и выпускников. Формы проведения мероприятий и методики оценивания могут браться как из источников федерального уровня, так и разрабатываться самостоятельно. Результатом является контрольные и оценочные мероприятия, оценка освоения ОПОП обучающимся.

### **23. Основные процессы научно-исследовательской и инновационной деятельности**

23.1. Процесс 3.1 «*Управление Научно-исследовательской работой*» – деятельность по планированию, организации и осуществлению научной и научно-исследовательской деятельности профессорско-преподавательского состава и научных работников. Результатом деятельности является результаты НИР, открытия, патенты и т.п.


23.2. Процесс 3.2 «*Управление НИОКР*» – деятельность по планированию, организации и осуществлению НИОКР профессорско-преподавательского состава и научных работников. Результатом деятельности является результаты НИОКР, изобретения, полезные модели, опытные образцы и т.п.

23.3. Процесс 3.3 «*Представление результатов НИР*» – деятельность по подготовке материалов, отображающих результаты научных исследований, опытно-конструкторских работ. Результатом является статьи, отчёты по НИР, образцы изделий, конструкторская документация или новая технология.

23.4. Процесс 3.4 «*Организация НИРС*» – это комплекс мероприятий учебного, научного, методического и организационного характера, обеспечивающих обучение всех студентов навыкам научных исследований применительно к избранной специальности в рамках учебного процесса и вне его. Результатом является студент, способный проводить научные исследования, рекомендации по продолжению обучения в аспирантуре, участие обучающихся в научных мероприятиях различного уровня, публикации.

23.5. Процесс 3.5 «*Организация научных мероприятий*» – деятельность по планированию, организации и проведению научных конгрессов, конференций, выставок, конкурсов и олимпиад различного уровня: от кафедрального до международного. результатом является научные мероприятия, сборники научных трудов, статей, каталоги.

23.6. Процесс 3.6 «*Коммерциализация результатов НИР*» – это любая деятельность, которая направлена на создание дохода от использования результатов научных исследований, научных компетенций. Результатом являются коммерческие продукты и услуги.

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 27 из 40

## 24. Вспомогательные процессы

24.1. Процесс 4.1 «*Социальная поддержка студентов и сотрудников*» – деятельность по созданию условий, повышающих жизненный уровень сотрудников и обучающихся, разработка системы социальной поддержки обучающихся и сотрудников. Результатом является удовлетворённость сотрудников и обучающихся качеством социальных программ и уровнем социальной поддержки существующих в Университете: медицинские пункты, общежития, комбинат общественного питания, спортивные залы, тренажёрные залы, исполнение условий социальной поддержки, предусмотренных коллективным договором и положением о платных образовательных услугах.

24.2. Процесс 4.2 «*Информационно-библиотечное обслуживание*» – деятельность по предоставлению информационных, библиотечных и справочно-библиографических услуг, включающая комплекс технологических процессов и операций: по долгосрочной кумуляции информации и документов, обеспечение доступа к накопленным информационным ресурсам, предоставление их во временное пользование на определённых условиях, справочно-библиографическое обслуживание пользователей в соответствии с их информационными запросами. Результатом является удовлетворенная потребность пользователей в информации учебного, научного, общеобразовательного и культурно-просветительского характера.


24.3. Процесс 4.3 «*Издательская деятельность*» – это подготовка к выпуску или подготовка и выпуск изданий любого вида. Результатом являются книги, журналы, методическая и учебно-методическая литература, бланки документов, журналы и т.п.

24.4. Процесс 4.4 «*Редакционная деятельность*» – допечатная подготовка различных изданий, разработка макета издания, редактирование и корректирование текста, обработка фотоматериала, вёрстка и т.д. Результат – готовый к изданию макет.

24.5. Процесс 4.5 «*Содействие трудоустройству*» – деятельность по содействию временной и постоянной занятости студентов и выпускников вуза, взаимодействию с организациями и компаниями по вопросам трудоустройства: проведение ярмарок вакансий, презентаций, создание долговременных программ сотрудничества, взаимодействию с территориальными органами власти, со студенческими и молодёжными организациями. Результатом является договора и соглашения о сотрудничестве, занятые студенты и выпускники.

24.6. Процесс 4.6 «*Экспортный контроль*» – деятельность по обеспечению установленного государством порядка осуществления экономической и информационной деятельности в отношении групп контролируемых товаров и технологий (научно-технической информации, работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности), которые могут быть использованы при создании оружия массового поражения, средств его доставки, иных видов вооружения и военной техники либо при подготовке и (или) совершении террористических актов. Результат – предотвращение публикации/продажи третьим лицам результатов научно-исследовательской и инновационной деятельности, которые могут быть использованы для создания различных видов вооружения, подготовки или совершения террористических актов.

24.7. Процесс 4.7 «*Лицензирование и аккредитация*» – комплексный процесс, объединяющий процедуры подготовки к лицензированию ОПОП и аккредитации направлений (специальностей) подготовки и прохождения названных процедур. Включает: анализ хозяйственного, технического, пожарного состояния зданий и сооружений, условий санитарии, безопасности и охраны труда; доведение соответствующих показателей до

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 28 из 40

нормативных значений, всесторонний анализ юридических нормативных документов федерального и регионального уровней, обеспечивающих правовые основы для ведения образовательной деятельности; подготовку документов для дальнейшего утверждения в Рособрнадзоре, обеспечение информационного ресурса для подключения к федеральной (региональной) системе государственной аккредитации, анализ показателей содержания и качества подготовки обучающихся и выпускников, анализ лабораторного фонда, объёмов финансирования фундаментальных и прикладных исследований, процент внебюджетных НИОКР, процент защищаемости аспирантов и т.д. Результатом процесса является получение государственной лицензии на право ведения образовательной деятельности и получение свидетельства о государственной аккредитации.

24.8. Процесс 4.8 *«Мотивация и стимулирование сотрудников и студентов»* – деятельность по формированию внутренних побуждающих к активной и результативной деятельности факторов, действующих через самосознание, а также внешних рычагов активизации сотрудников и обучающихся. Результатами являются: активный в образовательной и внеучебной деятельности студент или аспирант, использующий в своей деятельности современные методы обучения, участвующий в воспитательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности преподаватель, выполнение аккредитационных показателей, формирование инновационной среды Университета;

24.9. Процесс 4.9 *«Физкультурно-оздоровительная деятельность»* – деятельность по созданию условий для достижения и поддержания физического благополучия, снижения риска развития заболеваний средствами физической культуры и оздоровления, развития мотивации обучающихся и сотрудников к выбору здорового образа жизни. Результатом является развитие мотивации к достижению стабильно высокого уровня здоровья, формирования стремления к победе и достижение высоких результатов по итогам участия в мероприятиях, увеличение объёма спортивно-оздоровительных мероприятий, увеличения количества участников мероприятий.

24.10. Процесс 4.10 *«Обеспечение корпоративного стиля»* – это деятельность по обеспечению и развитию совокупности ценностей, норм и образцов поведения, определяющих модель деятельности сотрудников Университета. Результатом процесса является стабильная демократическая личностно-ориентированная корпоративная культура, нацеленная на постоянное улучшение и инновации.


24.11. Процесс 4.11 *«Международное взаимодействие»* – деятельность по интеграция СурГУ в мировое образовательное и научное пространство. Результатом является реализация программ сотрудничества с зарубежными Университетами и международных образовательных проектов, организация научно-практических семинаров, конференций, обмена преподавателями, студентами и аспирантами.

## 25. Управление ресурсами

25.1. СурГУ обеспечен всеми необходимыми ресурсами: производственными и бытовыми помещениями, квалифицированными кадрами, оборудованием и инструментами в соответствии с технологическими процессами и необходимыми материальными ресурсами для обеспечения деятельности, финансовыми и информационными ресурсами.

25.2. Выявление потребности в ресурсах, необходимых для осуществления деятельности и её постоянного улучшения, и обеспечение подразделений этими ресурсами входит в обязанности руководства СурГУ. Основными направлениями обеспечения ресурсов являются:

- повышение степени удовлетворённости потребителей;
- внедрение и улучшение процессов.

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 29 из 40

25.3. Обеспечение ресурсами всех видов планируется ежегодно в соответствии с целями и планами работы СурГУ и подразделений.

25.4. Управление ресурсами осуществляется в ходе обеспечивающих процессов.

## **26. Обеспечивающие процессы**

26.1. Процесс 5.1 «*Управление кадрами*» – подходы к управлению кадрами описаны в разделе 27 настоящего ОРК.

26.2. Процесс 5.2 «*Управление инфраструктурой и производственной средой*» – подходы к управлению инфраструктурой и производственной средой описаны в разделе 28 настоящего ОРК.

26.3. Процесс 5.3 «*Управление административно-хозяйственной деятельностью*» – деятельность, связанная с организацией функционирования Университета. Результатом является текущее обеспечение деятельности сотрудников и процессов, а также исправно функционирующие здания, помещения и территории.

26.4. Процесс 5.4 «*Управление информационной средой*» – деятельность по обеспечению доступа сотрудников и преподавателей Университета к внешним и внутренним информационным ресурсам, средствам обучения для обучающихся, а доступа абитуриентов, школьников, родителей студентов, работодателей и общественности получать доступ к Университетским информационным ресурсам и сервисам.

26.5. Процесс 5.5 «*Обеспечение безопасности*» – деятельность по реализации технических, организационных и управленческих принципов и методов по обеспечению такого состояния организации деятельности на территории Университета, при котором исключено появление опасностей, а уровень риска не превышает приемлемого. Результатом является среда, обеспечивающая безопасность труда и обучения, исключающая опасности.


26.6. Процесс 5.6 «*Правовое обеспечение*» – деятельность регламентирующая порядок обеспечения правовых норм, определяющих статус и функционирование Университета, порядок деятельности Университета в целом и его сотрудников. Результат – обеспечение законности выполняемой деятельности.

26.7. Процесс 5.7. «*Управление аудиторным фондом*» – деятельность, включающая анализ физического состояния аудиторий, читальных и спортивных залов; обеспечение необходимого количества посадочных мест в аудиториях; закрепление помещений за институтами, кафедрами, научными лабораториями с назначением ответственных за состояние аудиторий из числа ИТР, а также распределение учебных занятий по аудиториям; мониторинг занятости аудиторного фонда, внесение изменений в расписание занятий; обеспечение потоковых аудиторий. Результатом процесса является соблюдение базовых условий для ведения учебной работы, обеспечение обучающихся необходимым количеством учебных площадей, отвечающих учебным задачам и санитарным требованиям.

26.8. Процесс 5.8 «*Управление финансами*» – деятельность по формированию и исполнению плана финансово-хозяйственной деятельности вуза, позволяющая наиболее полно и эффективно реализовывать образовательную деятельность вуза. Результатом процесса является эффективное финансовое обеспечение деятельности Университета.

26.9. Процесс 5.9 «*Управление закупками*» – деятельность по организации работ по подготовке и проведению закупок и взаимодействию с поставщиками товаров (работ, услуг), необходимых для обеспечения учебного процесса и поддержания инфраструктуры вуза. Результатом процесса является поставленный товар/ выполненная работа/ оказанная услуга.

26.10. Процесс 5.1.0 «*Управление материально-технической базой*» – деятельность по рациональному и экономному использованию, расширению и модернизации материально-

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 30 из 40

технического обеспечения образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельности. Результат – материально-техническое обеспечение основных процессов, соответствующее современным требованиям образования и науки.

26.11. Процесс 5.11 *«Техническое обслуживание и ремонт ИВТ»* – деятельность по поддержанию работоспособности и техническому обслуживанию компьютерной техники с применением аппаратных и программных средств при использовании по назначению, хранении и транспортировке. Результатом является исправно функционирующие парк информационно-вычислительной и иной офисной техники и внутренняя телекоммуникационная сеть.

26.12. Процесс 5.12 *«Охрана труда и техника безопасности»* – деятельность, направленная на организацию работы по обеспечению безопасных условий труда и пожарной безопасности во всех структурных подразделениях и в ходе реализации образовательного процесса. Результатом является безопасные условия труда и обучения.

26.13. Процесс 5.13 *«Управление документооборотом»* – деятельность, направленная на совершенствование управления документационного обеспечения и повышение его эффективности путем унификации состава и форм управленческих документов, технологий работы с ними, обеспечение контроля исполнения документов и упорядочения документооборота. Результатом является своевременное информационное и документационное обеспечение деятельности всех подразделений Университета.

26.14. Процесс 5.14 *«Организация труда»* – деятельность, направленная на организацию планирования, учета и контроля рабочего времени работников Университета. Результатом является своевременно и оптимально выполненные работы, эффективные затраты рабочего времени.

## **27. Управление человеческими ресурсами**

27.1. Человеческие ресурсы СурГУ включают в себя:


- профессорско-преподавательский состав;
- научных работников;
- учебно-вспомогательный персонал;
- сотрудников административно-управленческого аппарата;
- административно-хозяйственных работников.

27.2. Требования к персоналу определены для каждой занимаемой должности в ДИ сотрудников структурных подразделений и используются при конкурсном отборе и аттестации сотрудников.

27.3. В целях реализации Политики в области качества при найме руководящего персонала, предъявляются требования к знаниям и практическому опыту в областях:

- понимание обязательств Университета и его структурных подразделений по постоянному стремлению к совершенствованию;
- менеджмент персонала и управленческая деятельность;
- структурные принципы образования;
- понимание влияния административных качеств и методов в области проектирования на процесс оказания образовательных и других услуг и обеспечение их качества;
- способность повышать производительность труда при помощи необходимых инструментов и технологий.

27.4. Ответственность за организацию и обеспечение соответствия процессов приёма, перевода и увольнения сотрудников действующему законодательству и локальным актам

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 31 из 40

возлагается на начальника отдела кадров. Эта ответственность, в части верификации и валидации компетентности претендентов, может делегироваться коллегиальным органам (советам, заседаниям) подразделений в лице их руководителей как этап конкурсного отбора, результаты которого носят рекомендательный характер и принимаются во внимание на последующих этапах конкурса.

27.5. Ответственность за привлечение компетентных сотрудников к работам в СМК, а также за поддержание и повышение их компетентности, несёт ПРК.

27.6. Система подготовки и повышения квалификации сотрудников Университета направлена на повышение эффективности функционирования СурГУ путём повышения компетентности его сотрудников, совершенствования корпоративной культуры СурГУ.


Повышение квалификации профессорско-преподавательского состава регламентируется «Планом повышения квалификации профессорско-преподавательского состава» на календарный год, который составляется по заявкам подразделений отделом лицензирования, аккредитации и методического сопровождения, обсуждается на заседании Учебно-методического совета СурГУ и утверждается первым проректором Университета.

27.7. Процедура организации повышения квалификации и стажировки профессорско-преподавательского состава включает в себя:

- оформление в декабре заявки для включения в план повышения квалификации на следующий календарный год;
  - формирование и утверждение плана повышения квалификации на календарный год;
  - представление в отдел лицензирования, аккредитации и методического сопровождения приглашения или информационного письма с указанием даты проведения и стоимости курсов повышения квалификации;
  - подготовка договора отделом лицензирования, аккредитации и методического сопровождения;
  - заключение договора отделом государственного заказа;
  - оформление заявки на повышение квалификации (стажировку) и иных документов для оформления командировки сотрудника, не позднее, чем за 30 дней до начала мероприятия;
  - утверждение руководителем структурного подразделения задания на повышение квалификации (стажировку) сотрудника до начала мероприятия, параллельно с подготовкой и заключением договора на повышение квалификации;
  - представление сотрудником непосредственному руководителю отчёта и подтверждающих документов (диплом, удостоверение, свидетельство, сертификат и т.д.) по итогам прохождения повышения квалификации. По итогам стажировки сотрудник представляет отчёт, утверждённый руководителем учреждения, в котором проводилась стажировка;
  - заслушивание отчёта сотрудника на заседании структурного подразделения, а также выработка рекомендаций по использованию результатов повышения квалификации (стажировки) в учебном, научном или другом процессе в зависимости от направленности повышения квалификации (стажировки);
- представление в отдел кадров копии документа о повышении квалификации.

## **28. Управление инфраструктурой и производственной средой**

28.1. Инфраструктура СурГУ включает рабочее пространство сотрудников (здания и сооружения) и связанные с ним средства труда (оснащение, оборудование и программное обеспечение), службы обеспечения, а также образовательное пространство обучающихся.

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 32 из 40

28.2. Университет в рамках своих полномочий обеспечивает:

- финансирование мероприятий по созданию здоровых и безопасных условий труда в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами по охране труда;
- разработку, утверждение и пересмотр инструкций по охране труда;
- безопасность работников и обучающихся при эксплуатации зданий, сооружений, оборудования при осуществлении технологических и образовательных процессов;
- обеспечение работников спецодеждой, спецобувью и другими средствами индивидуальной защиты в соответствии с установленными нормами;
- обучение безопасным методам и приемам выполнения работ (инструктажи, стажировки, проверка знаний требований охраны труда);
- проведение контроля обеспечения безопасных условий трудового и образовательного процессов;
- проведение аттестации рабочих по условиям труда с последующей сертификацией;
- проведение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических (в течение трудовой деятельности) медицинских осмотров (обследований) работников;
- информирование работников об условиях и охране труда на рабочих местах, о существующем риске повреждения здоровья и полагающихся им компенсациях и средствах индивидуальной защиты;
- принятие мер по предотвращению аварийных ситуаций, сохранению жизни и здоровья работников и обучающихся при возникновении таких ситуаций, в том числе по оказанию пострадавшим первой помощи;
- организацию и проведение расследования несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в установленном порядке;
- обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний;
- другие функции по вопросам охраны труда и обеспечения безопасности образовательного процесса в пределах компетенции Университета.


28.3. Руководство СурГУ устанавливает, какие условия и средства необходимы для достижения требуемого качества образовательных услуг, и обеспечивает наличие и сохранность этих условий и средств: зданий, сооружений, производственных помещений, рабочих мест и дополнительных привлекаемых средства, составляющих рабочее пространство Университета.

28.4. Ответственность по обеспечению и поддержанию в рабочем состоянии инфраструктуры СурГУ распределяется в соответствии с Трудовым Кодексом Российской Федерации, документами СМК по охране труда и пожарной безопасности в СурГУ и другими нормативно-правовыми локальными актами.

28.5. Выявление потребностей, обеспечение и управление имуществом СурГУ осуществляется на основании Устава СурГУ силами служб административно-хозяйственного, учебно-методического управлений и управления по научно-исследовательской работе, а также структурных подразделений Университета.

28.6. Выявление потребности в оснащении, оборудовании и программном обеспечении и снабжение этими средствами производится руководителями структурных подразделений СурГУ и уполномоченными представителями администрации СурГУ (первый проректор, проректор по научно-исследовательской работе).



	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 33 из 40

28.7. Выявление потребности в необходимых вспомогательных средствах и снабжение ими осуществляется руководителями структурных подразделений и представителями служб административно-хозяйственного обеспечения.

28.8. Руководители структурных подразделений несут ответственность за культуру труда, соблюдение санитарных норм и техники безопасности в своих подразделениях и закреплённых помещениях.

28.9. ППС и заведующие лабораториями несут ответственность за культуру труда обучающихся и обеспечивают:

- инструктаж и обучение студентов безопасным методам и приёмам работы и соответствующее их оформление в журнале учёта проведения инструктажа по технике безопасности и производственной санитарии;
- проверку рабочих мест на соответствие их требованиям норм и правил охраны труда, а при выявлении недостатков принимают меры к их устранению;
- непосредственное руководство и принятие оперативных мер по безопасным условиям труда студентов и сотрудников;
- постоянный контроль за правильным и безопасным использованием оборудования, машин и механизмов, спецодежды и других средств индивидуальной защиты, соблюдение норм переноски тяжестей, наличия на рабочих местах инструкций, предупредительных надписей и знаков безопасности;
- пропаганду безопасности и здоровых условий труда и культуры производства.

28.10. Аттестация рабочих мест по условиям труда осуществляется Аттестационной комиссией совместно с Аттестующей организацией в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2011 г. № 342н «Об утверждении Порядка проведения аттестации рабочих мест по условиям труда».

28.11. Аттестацию рабочих мест проводят сторонние организации, аккредитованные и внесённые в реестр аккредитованных организаций, оказывающих услуги в области аттестации рабочих мест по условиям труда в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации № 205н от 01.04.2010 г. «Об утверждении перечня услуг в области охраны труда, для оказания которых необходима аккредитация, и правил аккредитации организаций, оказывающих услуги в области охраны труда».


## **29. Управление рисками**

29.1. Управление рисками осуществляется проректорами по направлениям, владельцами процессов, руководителями структурных подразделений на соответствующем уровне управления.

29.2. Выявленные риски анализируются, фиксируются в ДП, обсуждаются на заседаниях ректората, Совета по качеству, административного совета. По результатам анализа разрабатываются предупреждающие мероприятия.

## **30. Мониторинг в СМК СурГУ**

30.1. Мониторинг проводится в целях оценки текущего состояния СМК и постоянного улучшения процессов, выявления потребностей и удовлетворённости потребителей. Результаты анализа СМК со стороны руководства СурГУ являются основой для проведения улучшения деятельности Университета, повышения ценности предоставляемой услуги или производимой продукции. Данная система мер проводится на плановой основе.

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 34 из 40

30.2. Мониторинг проводится для обеспечения анализа данных, относящихся к:

- качеству организации образовательного процесса и освоения ОПОП;
- результативности деятельности НПР;
- удовлетворённости потребителей;
- соответствию требованиям к продукции (услуге);
- характеристикам и тенденциям процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий;
- поставщикам абитуриентов;
- соответствию требованиям к продукции внутренних и внешних потребителей, включая дефекты и рекламации (жалобы).

30.3. Измерение процессов осуществляется владельцем процессов (представителем ОМКО) на основании критериев результативности процесса, определенных в соответствующей ДП, и (или) требований, предъявляемых к процессу в соответствующем СТО. Оценивается соответствие реальных значений показателей требуемым значениям.

30.4. Мониторинг удовлетворенности обучающихся и преподавателей качеством организации образовательного процесса и качества образовательных услуг проводится с целью проверки соблюдения требований, установленных в ФГОС и работодателями.

Мониторинг проводится ОМКО путем онлайн опроса один раз в 2 года: в нечетные года – обучающихся по программам бакалавриата, специалитета и магистратуры, в четные – обучающихся по программам аспирантуры, преподавателей.

30.5. Мониторинг качества образовательных услуг включает в себя:

- входной контроль абитуриентов;
- контроль состояния учебных планов, программ и иной учебно-методической и технологической документации дисциплины;
- семестровый контроль: текущий, рубежный, семестровые испытания, контроль учебной деятельности обучающегося;
- контроль остаточных знаний;
- дисциплинарное, семестровое, промежуточное (по изученным дисциплинам учебного плана) и итоговое рейтингование обучающихся по результатам обучения;
- контролирующие материалы для итоговой государственной аттестации выпускников вузов, методические рекомендации по составлению и применению контролирующих материалов;
- итоговую аттестацию выпускников: государственные экзамены и выпускные квалификационные работы.


30.6. Мониторинг деятельности НПР выполняется в соответствии с ДП-1.8.1 «Мониторинг результативности деятельности научных и педагогических работников».

30.7. Мониторинг удовлетворенности выпускников и работодателей проводит Центр карьеры путем опроса на рабочих местах или онлайн опроса.

30.8. Измерение и анализ основных процессов СурГУ осуществляется на плановой основе в соответствии с планами работы подразделений.

По заявкам администрации Университета и руководителей структурных подразделений могут проводиться также внеплановые исследования.

30.9. Результаты измерений и анализа рассматриваются на заседаниях Ученого совета СурГУ, Совета по качеству, Административного совета или учёных советов институтов.

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 35 из 40

### 31. Внутренние проверки (аудиты)

31.1. Внутренние аудиты СМК СурГУ обеспечивают целостность СМК, при планировании и внедрении изменений и проводятся для достижения следующих целей:

- определение достижения целей процессов и их способности реализовать запланированные результаты;
- валидация вновь разработанных и актуализированных документов СМК;
- определение степени соответствия системы менеджмента критериям аудита;
- оценка возможности системы менеджмента обеспечивать соответствие законодательным и нормативным требованиям;
- оценка результативности системы менеджмента для достижения конкретных целей;
- подтверждение устранения несоответствий (коррекции) и выполнение корректирующих действий;
- определение слабых сторон (рисков), связанных с несоблюдением установленных требований в процессах систем менеджмента и идентификация областей потенциального улучшения;
- оценка готовности систем менеджмента организации к сертификации и аккредитации.

31.2. Ответственность и требования к планированию и проведению аудитов, а также к отчёту о результатах и поддержанию рабочем состоянии записей определены в ДП-1.9 «Внутренний аудит СМК».

31.3. Внутренние аудиты проводятся в сроки, установленные в плане ОМКО или в приказах на проведение аудитов (для внеплановых внутренних аудитов). Включение внутренних аудитов СМК в план ОМКО учитывает статус и важность процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результаты предыдущих аудитов.


31.4. Выявленные при проведении аудитов несоответствия заносятся в акт внутреннего аудита подразделения и в отчёт о результатах внутренней проверки. Владелец процесса или руководитель подразделения обеспечивает разработку и выполнение корректирующих действий для устранения обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин. Далее проводится верификация корректирующих действий – сбор объективных свидетельств (данных), на основании которых подтверждается результативность выполненных мероприятий.

### 32. Анализ данных

32.1. Данные, необходимые для проведения анализа функционирования СМК и её результативности определены в процессах СМК их владельцами. Ответственные сотрудники осуществляют сбор необходимой информации и предоставляют её для анализа владельцам процессов.

32.2. Источниками входных данных для анализа являются:

- протоколы внутреннего и внешнего аудитов СМК (при наличии);
- результаты опросов удовлетворённости потребителей и сотрудников;
- записи о функционировании и результаты мониторинга процессов;
- статистические сведения о качестве и количестве подготовленных специалистов с высшим образованием (бакалавров, специалистов, магистров), кандидатов и докторов наук;
- сведения о качестве проводимых и выполненных фундаментальных исследований;
- статистические сведения о качестве научной, образовательной, экономической, финансовой и хозяйственной деятельности;

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 36 из 40

- сведения о качестве дополнительных образовательных услуг;
- статусы предупреждающих и корректирующих действий;
- записи о действиях, предпринятых по итогам предыдущих анализов;
- рекомендации по улучшению и информация об изменениях, которые могли бы повлиять на СМК СурГУ.

32.3. Ответственность за организацию работ по сбору, регистрации, хранению и предоставлению данных о качестве услуг и производимой продукции несёт ПРК.

Ответственность за организацию работ по сбору данных для оценки результативности процессов и СМК несут руководители процессов и руководители подразделений-исполнителей.

Ответственность за организацию работ по сбору данных для оценки удовлетворённости потребителей несёт начальник ОМКО.

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

33.1. Анализ СМК осуществляется на всех уровнях управления и касается всего Университета, отдельных процессов и отдельных подразделений.

33.2. Анализ функционирования процессов СМК осуществляют их владельцы при мониторинге процессов. Результаты анализа предоставляются в ОМКО.

33.3. Анализ СМК требует участия руководителей всех подразделений. Результаты анализа подразделения включают в себя:


- оценку выполнения поставленных целей в области качества;
- оценку результатов внутренних аудитов, степень выполнения корректирующих действий и необходимость проведения и предупреждающих действий;
- о документировании СМК;
- результаты взаимодействия внутри процессов, в том числе проблем;
- анализ потребности в нормативном обеспечении, кадрах, оборудовании и других ресурсах;
- о рекламациях и жалобах обучающихся и работодателей на качество предоставляемых услуг;
- об удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- оценку результативности процессов;
- об оценке и необходимости улучшений СМК, образовательных услуг, научно-технической продукции.

33.4. Результаты анализа записываются и сохраняются в протоколах заседаний Учёных советов, Административного совета, Совета по качеству, а в дальнейшем используются как предмет для обсуждения эффективности проведённых мероприятий.

33.5. Основные положения отчета начальника ОМКО включаются в ежегодный публичный отчет ректора.

### **34. Планирование улучшения СМК СурГУ**

34.1. Улучшение и совершенствование СМК достигается посредством достижения целей, сформулированных руководством в Политике в области качества. В модель управления СМК СурГУ заложена концепция постоянного улучшения, которая используется как инструмент для улучшения результативности и повышения эффективности СМК, а также повышения удовлетворённости потребителей, и других заинтересованных сторон путём рационального использования опыта, знаний и умений сотрудников.

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 37 из 40

В процессе постоянного улучшения участвуют все сотрудники. Ответственность за процесс постоянного улучшения несёт ПРК.

34.2. Постоянное улучшение распространяется на:

- образовательную, производственную и информационную среды;
- СМК в целом;
- процессы СМК.

34.3. Постоянное улучшение реализуется через следующие действия:

- руководство демонстрирует свою приверженность и участвует в улучшении СМК (раздел 17 ОРК);
- руководство обеспечивает включение в Политику в области качества приверженность к постоянному улучшению (раздел 18 ОРК);
- определяются и своевременно обеспечиваются необходимые ресурсы для внедрения и улучшения процессов СМК;
- постоянно совершенствуется система обратной связи;
- постоянно производится измерение характеристик осуществляемых процессов и их результатов;
- обеспечивается участие сотрудников в работе по постоянному улучшению, обучение и повышение квалификации в области качества;
- мероприятия по постоянному улучшению планируются и выполняются в соответствии с количественными целями и показателями результативности процессов;
- Стратегия развития Университета и Политика в области качества согласованы и доведены до сведения всех сотрудников, цели в области качества регулярно пересматриваются и отражают изменения ожиданий потребителей и заинтересованных сторон;
- осуществляется стандартизация достижений, посредством документирования СМК;
- цели, сформулированные в Политике в области качества, а также цели на уровне подразделений Университета достигаются.

34.4. Выбор процесса (деятельности) для улучшения основывается на основе информации о его состоянии на текущий момент. В первую очередь проводится улучшение критичных процессов или видов деятельности, которые определяются по результатам внутренних и внешних аудитов, мониторинга процессов СМК, внешних проверок контрольно-надзорных органов, анализа данных работы СМК, подразделений Университета и анализа СМК со стороны руководства, а также процессов или видов деятельности, по которым получены жалобы со стороны потребителей и других заинтересованных сторон.

34.5. Улучшения, требующиеся для предупреждения появления несоответствий, которые выявлены в ходе внутреннего (внешнего) аудита, формируют план предупреждающих действий и/или могут быть реализованы на основе решений Совета по качеству.


Улучшения, которые должны быть предприняты в оперативной или системной деятельности и обеспечении процессов на будущий учебный год, формируют план по качеству, который ежегодно утверждается ректором Университета.

### **35. Управление несоответствиями**

35.1. Управление несоответствиями, ответственность и полномочия для работы с несоответствующей, регламентируются ДП-1.12 «Управление несоответствующей продукцией (услугой)».

35.2. В СурГУ осуществляется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ ОРК-20	
		<b>Общее руководство по качеству</b>	Редакция №1 стр. 38 из 40

- несоответствие обучающихся (студентов, слушателей, аспирантов, докторантов);
- несоответствие персонала;
- несоответствие ресурсов для обучения студентов (слушателей), образовательной и производственной среды;
- несоответствие научно-технической продукции и инновационных проектов;
- несоответствие документации СМК.

35.3. Несоответствия могут быть выявлены в отношении продукции образовательной деятельности, научно-исследовательской деятельности, а также внутренней продукции, образующейся в ходе процессов СурГУ.

### **36. Корректирующие и предупреждающие действия**

36.1. Корректирующие и предупреждающие действия инициируются, разрабатываются, проводятся и анализируются в соответствии с ДП-1.6 «Корректирующие и предупреждающие действия».

36.2. Источниками информации для разработки корректирующих действий являются:

- выходные данные из отчёта о качестве продукции;
- рекламации и претензии потребителей;
- результаты внутренних и внешних аудитов продукции, процессов;
- выходные данные анализа удовлетворённости потребителей;
- выходные данные анализа удовлетворённости сотрудников;
- выходные данные анализа СМК со стороны руководства;
- данные о неудовлетворительном состоянии оборудования, оснастки, техпроцессов;
- уровень квалификации сотрудников;
- записи о функционировании СМК;
- результаты самооценки (самообследования).

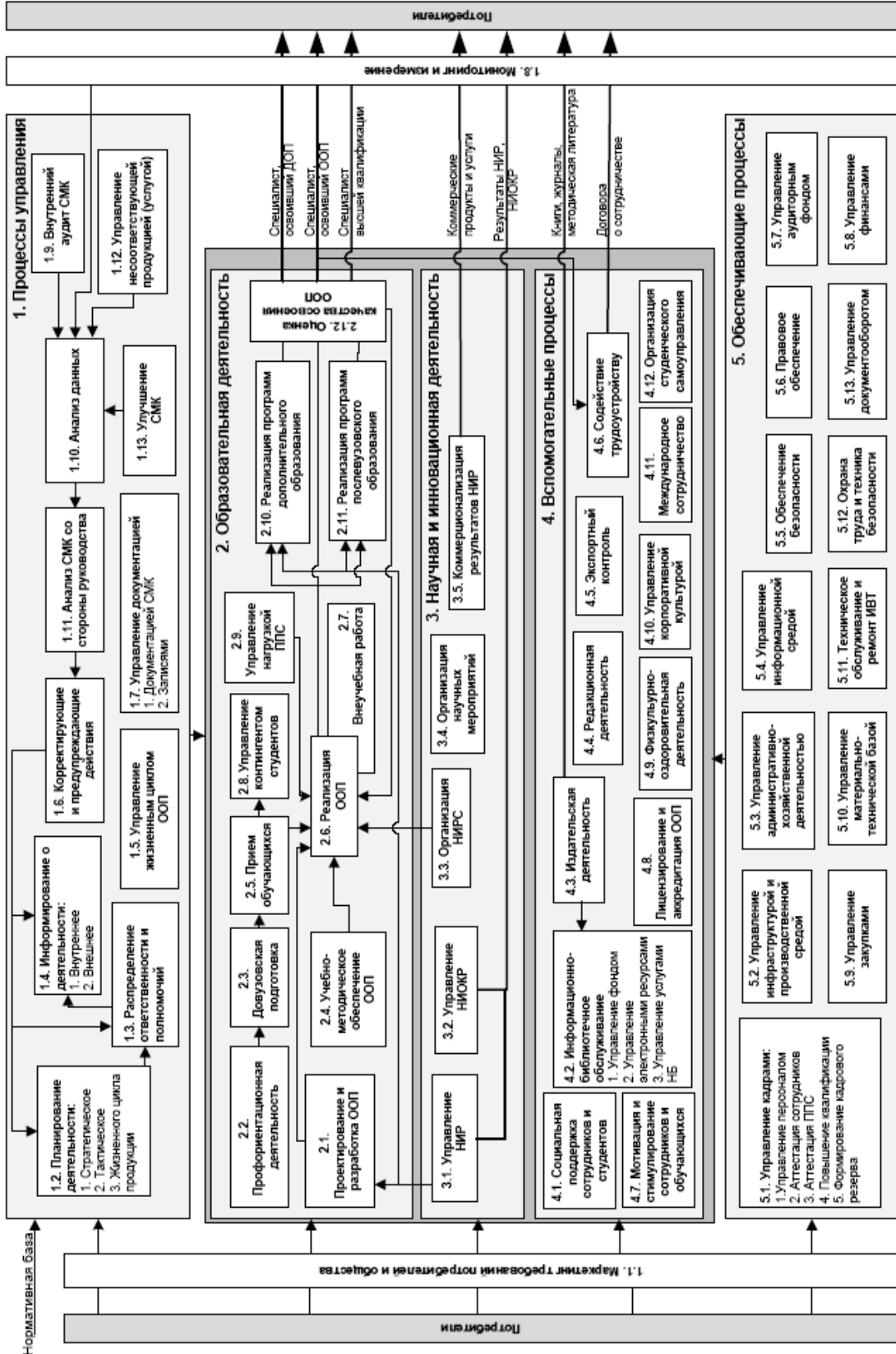
36.3. Процедуры предупреждающих действий запускаются на основе анализа данных и выявления тенденций, указывающих на возможность возникновения потенциальных несоответствий.


36.4. Ответственность за организацию работ по выработке и проведению корректирующих и предупреждающих действий несут владельцы процессов и руководители подразделений, проводящих данные действия, которые определяют причины несоответствий с каждым исполнителем, разрабатывают мероприятия и предоставляют в ОМКО отчёт о проделанной работе.



Приложение 1

Схема процессов СурГУ



 <p>Сургутский государственный университет Система менеджмента качества</p>	СМК СурГУ ОРК-20	
	Общее руководство по качеству	<p>Редакция №1 стр. 40 из 40</p>

## Приложение 2



БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ХАНТЫ-МАНСЙСКОГО АУТНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ  
«СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

### ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Сургутский государственный университет – социокультурный и профессиональный «лифт» для различных слоев населения, открывающий ему возможности технологичной самореализации в процессах мирового значения.

Политика СурГУ в области качества направлена на создание технологичной системы инновационного типа, вовлекающей в открытое образование различные слои населения географически широкого региона и расширяющей роль университета в международном деловом сотрудничестве на основе прогрессивной образовательной парадигмы и корпоративной культуры.

Приоритетами СурГУ в решении задач в области качества являются:

1. Внедрение в деятельность университета принципов проектного управления.
2. Повышение уровня технологичности всех видов деятельности.
3. Создание инновационной среды университета, ориентированной на его непрерывное обновление по всем направлениям деятельности.
4. Формирование научно-образовательных школ и направлений полного цикла.
5. Ориентация образовательных программ на социокультурную среду региона.
6. Индивидуализация образовательных траекторий обучающихся.
7. Интеграция в международные научные, образовательные и деловые сообщества.
8. Распирение университетской системы сервисов, предоставляемых внутренним и внешним потребителям.
9. Изменение организационной культуры университета, приближение к культуре инновационного типа.

Настоящая политика доводится до сведения всех работников, реализуется системой менеджмента качества и находится под личным контролем ректора СурГУ.

Ректор СурГУ является ответственным за реализацию Политики в области качества, делегирует соответствующие права и обязанности по обеспечению эффективного управления качеством представителю руководства по качеству, проректорам, директорам институтов, директору медицинскому колледжа и начальникам управлений университета.

Ректор СурГУ С.М. Косычек



25 апреля 2019 г.