

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



Система менеджмента качества	СМК СурГУ СТО-1.3.4-22	
	<b>Представитель руководства по качеству и уполномоченные по качеству</b>	Редакция №1 стр. 1 из 9

УТВЕРЖДАЮ  
*И.С. Жигарева И.Н. Романченко*  
*[Подпись]*  
«08» сентября 2022 г.

Система менеджмента качества СурГУ. Стандарт организации

**ПРЕДСТАВИТЕЛЬ РУКОВОДСТВА ПО КАЧЕСТВУ  
И УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ПО КАЧЕСТВУ**

СТО-1.3.4-22


ПРИНЯТО Советом по качеству «СФ» сентября 2022 г., протокол № 10

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Первый проректор, представитель руководства по качеству	Даниленко И.П.	<i>[Подпись]</i>	08.09.2022
Начальник юридического отдела	Жигарева Н.С.	<i>[Подпись]</i>	08.09.2022

СОСТАВИЛ:

Начальник отдела менеджмента качества образования	Климович Л.А.	<i>[Подпись]</i>	08.09.2022
---	---------------	------------------	------------


	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ СТО-1.3.4-22	
		<b>Представитель руководства по качеству и уполномоченные по качеству</b>	Редакция № 1 стр. 2 из 9

## Содержание

1. Назначение и область применения .....	3
2. Нормативные правовые основания .....	3
3. Термины и определения .....	3
4. Общие положения .....	4
5. Цель, задачи, функции, права и обязанности представителя руководства по качеству .....	4
6. Цель, задачи, функции, права и обязанности уполномоченных по качеству .....	6
7. Взаимодействие сторон .....	7
8. Ответственность .....	7
Лист регистрации изменений .....	8
Лист ознакомления .....	9

## Список используемых сокращений

СТО	– стандарт организации
ПРК	– представитель руководства по качеству
СМК	– система менеджмента качества
ОМКО	– отдел менеджмента качества образования

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ СТО-1.3.4-22	
		<b>Представитель руководства по качеству и уполномоченные по качеству</b>	Редакция № 1 стр. 3 из 9

## 1. Назначение и область применения

1.1. Настоящий стандарт организации (далее – СТО) определяет задачи, функции, права и обязанности представителя руководства и уполномоченных по качеству в БУ ВО «Сургутский государственный университет» (далее – СурГУ, Университет) и устанавливает требования к порядку их назначения.

1.2. Настоящий СТО обязателен к применению всеми структурными подразделениями, работниками, представителями руководства и уполномоченными по качеству.

## 2. Нормативные правовые основания

2.1. При разработке СТО использованы следующие нормативные документы:

- ГОСТ ISO 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ ISO 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р 52614.2-2006 «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования»;
- Устав БУ ВО «Сургутский государственный университет»;
- ОРК «Общее Руководство по качеству»;
- ДП-1.7.1 «Управление документацией системы менеджмента качества».

## 3. Термины и определения

*Анализ* – определение пригодности, адекватности или результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

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

*Жизненный цикл продукции (услуги)* – определенная последовательность процессов (стадий), представляющая модель жизни продукции (услуги) на всех этапах: от идеи, проектирования и производства до продажи, обслуживания и вывода с рынка.

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

*Несоответствие* – невыполнение требования.

*Политика в области качества* – намерения и направления деятельности организации, официально сформулированные высшим руководством, относящиеся к качеству.

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


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

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

*Удовлетворённость* – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

*Улучшение качества* – часть менеджмента качества, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству.

*Уполномоченный по качеству* – работник соответствующего подразделения Университета, которому руководитель подразделения, в дополнение к основным обязанностям, делегировал полномочия по осуществлению деятельности в области качества.

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ СТО-1.3.4-22	
		Представитель руководства по качеству и уполномоченные по качеству	Редакция № 1 стр. 4 из 9

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

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

#### 4. Общие положения

4.1. Представитель руководства по качеству (далее – ПРК) назначается приказом ректора из числа проректоров. ПРК, независимо от других обязанностей, несет ответственность в рамках своих функций и имеет полномочия:

- на обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества (далее – СМК);
- представление отчетов высшему руководству о функционировании СМК и необходимости её улучшения;
- содействие распространению понимания требований потребителей во всей организации.

4.2. ПРК подчиняется непосредственно ректору Университета, выполняет свои полномочия независимо от выполнения других возложенных на него обязанностей и осуществляет свою деятельность в соответствии с Общим руководством по качеству, настоящим СТО и другими документами СМК;

4.3. Уполномоченные по качеству выбираются из числа работников структурного подразделения, назначаются приказом ректора, распоряжением директора института, и исполняют свои обязанности независимо от выполнения других возложенных на них обязанностей.

4.4. Деятельность уполномоченных по качеству курирует отдел менеджмента качества образования (далее – ОМКО).

#### 5. Цель, задачи, функции, права и обязанности представителя руководства по качеству

5.1. Основной целью ПРК является осуществление мероприятий по планированию, обеспечению, управлению и улучшению СМК.


5.2. ПРК принимает участие в реализации следующих процессов:

- 1.2 Планирование деятельности;
- 1.3 Распределение ответственности и полномочий;
- 1.5 Управление жизненным циклом;
- 1.6 Корректирующие и предупреждающие действия;
- 1.8 Мониторинг и измерения;
- 1.9 Внутренний аудит СМК;
- 1.10 Анализ данных;
- 1.12 Управление несоответствующей продукцией (услугой);
- 1.13 Улучшение СМК.

5.3. Основными задачами ПРК являются:

- обеспечение эффективного функционирования, развития и совершенствования СМК в СурГУ;
- разработка мероприятий и осуществление контроля по поддержанию СМК в рабочем состоянии во всех структурных подразделениях Университета;
- организация мероприятий по изучению потребностей и оценке удовлетворенности потребителей на всех этапах жизненного цикла образовательной деятельности.



	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ СТО-1.3.4-22	
		Представитель руководства по качеству и уполномоченные по качеству	Редакция № 1 стр. 5 из 9

5.4. ПРК выполняет следующие функции:

- определяет совместно с ректором Университета Политику и цели в области качества;
- участвует в определении миссии и стратегии развития;
- участвует в разработке плана по качеству и осуществляет контроль его исполнения;
- участвует в организации работ по проведению внутренних аудитов;
- разрешает спорные вопросы, возникающие между подразделениями в рамках СМК;
- участвует в анализе результатов проведения внешнего аудита;
- руководит разработкой плана корректирующих и предупреждающих действий и осуществляет контроль его исполнения, проводит оценку эффективности и результативности выполненных мероприятий;
- контролирует выполнение корректирующих действий по истечении установленного срока на внеплановой основе;
- представляет на заседании Совета по качеству годовой отчет о проделанной работе и определяет дальнейшие мероприятия по улучшению СМК;
- принимает решения по вопросам, касающимся функционирования и поддержания СМК в рабочем состоянии;
- организует работу по проведению мониторинга удовлетворенности потребителей и определяет дальнейшие действия в соответствии с полученными результатами;
- контролирует процесс образовательной деятельности по вопросам качества на всех этапах жизненного цикла;
- осуществляет общее руководство мероприятиями по подготовке Университета к сертификации СМК;
- контролирует процесс проведения анализа и улучшения деятельности подразделений;
- контролирует процесс управления несоответствиями;
- доводит до сведения высшего руководства факты несоблюдения требований СМК.


5.5. ПРК имеет право:

- получать от руководителей подразделений всю необходимую информацию для оценки эффективного функционирования СМК;
- организовывать деятельность работников СурГУ при решении вопросов по качеству;
- разрабатывать и выносить на рассмотрение высшему руководству предложения, касающиеся внедрения, функционирования и совершенствования СМК;
- обращаться к высшему руководству с предложениями о выделении финансовых, трудовых и иных ресурсов для проведения мероприятий, касающихся СМК.

5.6. ПРК не имеет права разглашать и передавать третьим лицам информацию, касающуюся функционирования и совершенствования СМК, кроме случаев, когда получено разрешение от ректора Университета.

5.7. ПРК обязан:

- руководить деятельностью по разработке, внедрению и поддержанию в рабочем состоянии процессов СМК и документированных процедур, необходимых для функционирования СМК;
- представлять интересы Университета на мероприятиях всех уровней по вопросам менеджмента качества;
- организовывать работы по анализу СМК со стороны руководства и контроль выполнения принятых высшим руководством решений;

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ СТО-1.3.4-22	
		<b>Представитель руководства по качеству и уполномоченные по качеству</b>	Редакция № 1 стр. 6 из 9

- проводить ежегодный анализ, оценку и при необходимости – актуализацию Политики и целей в области качества;
- доводить до сведения Учёного совета Университета, руководителей структурных подразделений оценку уровня удовлетворенности потребителей;
- обеспечивать доведение до сведения работников организации Политику и цели в области качества, внутренний обмен информацией, в том числе по вопросам результативности СМК;
- принимать участие в проведении внутренних аудитов;
- осуществлять руководство по организации деятельности Совета по качеству;
- вносить предложения по направлению на обучение, касающиеся СМК, работников Университета;
- проверять результаты деятельности структурных подразделений по выполнению требований СМК.

### **6. Цель, задачи, функции, права и обязанности уполномоченных по качеству**

6.1. Основная цель уполномоченных по качеству – осуществление мероприятий по обеспечению функционирования и совершенствованию СМК в подразделении.

6.2. Основными задачами уполномоченных по качеству являются:


- обеспечение эффективного функционирования и развития СМК в структурных подразделениях;
- формирование предложений по совершенствованию работы структурного подразделения и всего Университета в целом;
- проведение мероприятий по повышению оценки результативности процессов, протекающих в структурных подразделениях.

6.3. Основными функциями уполномоченных по качеству являются:

- организация и координация работы по внедрению и эффективному функционированию СМК в подразделении;
- выявление потенциальных несоответствий и подготовка предложений по их устранению;
- управление несоответствиями, выявленными в ходе протекания процессов;
- осуществление обратной связи с потребителями по вопросам деятельности структурного подразделения;
- участие в разработке плана работы структурного подразделения по мероприятиям, касающимся СМК;
- доведение до сведения работников подразделения информации о принятых решениях руководства (ПРК) в области качества;
- участие в мониторинговых исследованиях качества реализации образовательных программ в институте, на кафедре в рамках исследований, проводимых ОМКО;
- участие в создании и обсуждении отчетов по самообследованию деятельности по обеспечению качества в структурных подразделениях;
- оказание содействия в деятельности рабочих групп в подразделении при внедрении документации и мероприятий по улучшению результатов деятельности.

6.4. Уполномоченные по качеству имеют право:

- получать всю необходимую информацию от ОМКО и других структурных подразделений для поддержания в рабочем состоянии СМК в подразделении;

	Сургутский государственный университет Система менеджмента качества	СМК СурГУ СТО-1.3.4-22	
		Представитель руководства по качеству и уполномоченные по качеству	Редакция № 1 стр. 7 из 9

- участвовать в заседаниях рабочих групп при разработке новых или пересмотре действующих документов СМК;
- участвовать в работе Совета по качеству;
- знакомиться с проектами документов и решениями высшего руководства в области качества.

6.5. Уполномоченные по качеству не имеют права разглашать и передавать третьим лицам информацию, касающуюся внедрения, функционирования и совершенствования СМК.

6.6. Уполномоченные по качеству обязаны:

- осуществлять свою деятельность в соответствии с планом структурного подразделения, планом по качеству Университета;
- выполнять поручения ПРК (начальника ОМКО) в вопросах СМК;
- участвовать в разработке плана корректирующих и предупреждающих действий и оценивать результативность выполненных действий;
- участвовать в собраниях и совещаниях с уполномоченными по качеству, проводимых ОМКО (ПРК) по вопросам СМК;
- доводить до сведения руководителя структурного подразделения информацию о невыполнении требований СМК;
- информировать и консультировать работников структурного подразделения по вопросам СМК;
- предоставлять в ОМКО отчеты, справки, информацию о работе структурного подразделения в области качества;
- контролировать наличие документации СМК в подразделении, организовывать её хранение и актуализацию;
- участвовать в подготовке подразделения к внутренним и внешним аудитам (проверкам).

## **7. Взаимодействие сторон**

7.1. ПРК взаимодействует:

- с ректором по вопросам определения Политики и целей в области качества;
- начальником ОМКО по вопросам управления и организации работ в области качества;
- руководителями структурных подразделений и работниками СурГУ в соответствии с возложенными на него обязанностями по планированию, обеспечению, управлению и улучшению СМК.

7.2. Уполномоченные по качеству взаимодействуют с ПРК, начальником ОМКО по предоставлению и получению информации о деятельности структурного подразделения, с работниками подразделения по вопросам сбора данных в области качества, а также между собой.

## **8. Ответственность**

8.1. ПРК и уполномоченные по качеству несут ответственность:

- за невыполнение возложенных на них обязанностей, предусмотренных настоящим СТО;
- разглашение сведений конфиденциального и служебного характера;
- использование предоставленных служебным положением прав в корыстных целях.





