

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



Система менеджмента качества

СМК СурГУ СТО-1.3.4-16

**Представитель руководства и  
уполномоченные по качеству**

Редакция №2

стр. 1 из 9



Система менеджмента качества СурГУ. Стандарт организации

## ПРЕДСТАВИТЕЛЬ РУКОВОДСТВА И УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ПО КАЧЕСТВУ

СТО-1.3.4-16

ПРИНЯТО Советом по качеству «09» 02 2016 г., протокол № 14

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Первый проректор, представитель руководства по качеству	Даниленко И.Н.		02.02.16г.
Начальник Административно-правового управления	Бронников А.А.		01.02.2016г.

СОСТАВИЛ:

Начальник отдела менеджмента качества образования	Климович Л.А.		20.01.2016
---	---------------	--	------------

г. Сургут - 2016

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ СТО-1.3.4-16	
		<b>Представитель руководства и уполномоченные по качеству</b>	Редакция №2 стр. 2 из 9

## Содержание

1. Назначение и область определения .....	3
2. Нормативные ссылки .....	3
2.1. СТО разработан на основе следующих нормативных документов: .....	3
3. Термины и определения .....	3
4. Общие положения .....	4
5. Задачи, функции, права и обязанности ПРК .....	4
6. Задачи, функции, права и обязанности уполномоченных по качеству .....	6
7. Взаимодействие сторон .....	7
8. Ответственность .....	7
Лист регистрации изменений .....	8
Лист ознакомления .....	9

### Перечень 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-1.3.4-16	
		<b>Представитель руководства и уполномоченные по качеству</b>	Редакция №2 стр. 3 из 9

## 1. Назначение и область определения

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, сотрудниками, представителями руководства и уполномоченными по качеству.

## 2. Нормативные ссылки

2.1. СТО разработан на основе следующих нормативных документов:

- 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 СурГУ Общее Руководство по качеству;
- ДП-1.7.1 «Управление документацией СМК».

## 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.

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

*Несоответствие* – невыполнение требования.

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

*Планирование 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* – намерения и направления организации, официально сформулированные высшим руководством, относящиеся к качеству.

*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.

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

*Удовлетворённость* – восприятие потребителями степени выполнения его ожиданий.

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

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ СТО-1.3.4-16	
		<b>Представитель руководства и уполномоченные по качеству</b>	Редакция №2 стр. 4 из 9

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

*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) независимо от своих должностных обязанностей осуществляет мероприятия по планированию, обеспечению, управлению и улучшению системы качества (далее – СМК) в СурГУ.

4.2. ПРК назначается приказом ректора СурГУ из числа руководителей второго уровня и подчиняется непосредственно ректору Университета и осуществляет свою деятельность в соответствии с настоящим СТО и другими документами СМК.

4.3. Уполномоченные по качеству независимо от своих должностных обязанностей осуществляют мероприятия по обеспечению функционирования и совершенствованию СМК в подразделении.

4.4. Уполномоченные по качеству назначаются из числа сотрудников структурного подразделения приказом ректора.

4.4. Уполномоченный по качеству должен обладать следующими качествами:

- ответственность;
- способность к анализу;
- принципиальность в вопросах соблюдения правил и регламентов.

4.5. Планирование, организацию работ и контроль за деятельностью уполномоченных по качеству структурных подразделений осуществляет отдел менеджмента качества образования (далее – ОМКО).

#### 5. Задачи, функции, права и обязанности ПРК

5.1. 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 оценки удовлетворенности потребителей на всех этапах жизненного цикла образовательной деятельности.

5.2. ПРК выполняет следующие функции:

- определяет совместно с ректором Университета Политику и цели в области качества (процесс 1.2.);
- участвует в определении миссии и стратегии развития (процесс 1.2.);
- участвует в разработке плана по качеству и осуществляет контроль по его исполнению (процесс 1.2.);
- участвует в организации работ по проведению внутренних аудитов (процесс 1.9.);
- разрешает спорные вопросы, возникающие между подразделениями в рамках СМК (процесс 1.3);

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ СТО-1.3.4-16	
		<b>Представитель руководства и уполномоченные по качеству</b>	Редакция №2 стр. 5 из 9

- участвует в анализе результатов проведения внешнего аудита (процесс 1.10);
- осуществляет руководство по разработке плана корректирующих и предупреждающих действий и осуществляет контроль за его исполнением, проводит оценку эффективности и результативности выполненных мероприятий (процесс 1.6.);
- контролирует выполнение корректирующих действий по истечению установленного срока на внеплановой основе (процесс 1.6.);
- представляет на заседании Совета по качеству годовой отчет о проделанной работе и определяет дальнейшие мероприятия по улучшению СМК (процесс 1.13);
- принимает решения по вопросам, касающимся функционирования и поддержания СМК в рабочем состоянии (процесс 1.3);
- организует работу по проведению мониторинга удовлетворенности потребителей и определяет дальнейшие действия по полученным результатам (процесс 1.8.);
- контролирует процесс образовательной деятельности на всех этапах жизненного цикла по вопросам качества (процесс 1.5);
- руководит мероприятиями по подготовке Университета к сертификации;
- контролирует процесс проведения анализа и улучшения деятельности подразделений (процесс 1.10 и 1.13);
- контролирует процесс управления несоответствиями (процесс 1.12);
- доводит до сведения высшего руководства факты не соблюдения требований СМК (процесс 1.12).

#### 5.3. ПРК имеет право:

- получать от руководителей подразделений всю необходимую информацию для оценки эффективного функционирования СМК;
- привлекать сотрудников Университета для решения вопросов качества;
- 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.

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

#### 5.5. ПРК обязан:

- руководить деятельностью по разработке, внедрению и поддержанию в рабочем состоянии процессов СМК и документированных процедур, необходимых для функционирования системы менеджмента;
- 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;
- проводить ежегодный анализ, оценку и – при необходимости – актуализацию Политики и целей в области качества;
- доводить до сведения Учёного совета Университета, руководителей структурных подразделений образовательной, научной и инновационной деятельности оценку уровня удовлетворенности потребителей;

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ СТО-1.3.4-16	
		<b>Представитель руководства и уполномоченные по качеству</b>	Редакция №2 стр. 6 из 9

- обеспечивать доведение до сведения сотрудников организации Политику и цели в области качества, внутренний обмен информацией, в том числе по вопросам результативности СМК;
- принимать участие в проведении внутренних аудитов;
- осуществляет руководство по организации деятельности Совета по качеству;
- вносить предложения по направлению на обучение, касающегося СМК, сотрудников Университета;
- проверять результаты деятельности структурных подразделений по выполнению требований СМК.

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

6.1. Перед назначением, уполномоченные по качеству проходят обучение по вопросам СМК.

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 (процесс 1.3.);
- выявление потенциальных несоответствий и подготовка предложений по их устранению (процесс 1.12);
- управление несоответствиями, выявленными в ходе протекания процессов (1.12);
- осуществление обратной связи с потребителями по вопросам деятельности структурного подразделения (процесс 1.8.);
- участие в разработке плана мероприятий структурного подразделения по мероприятиям, касающихся СМК (процесс 1.2.);
- доведение до сведения сотрудников подразделения о принятых решениях руководства (ПРК) в области качества (процесс 1.3.);
- участие в мониторинговых исследованиях качества реализации образовательных программ в институте, на кафедре в рамках исследований, проводимых ОМКО (процесс 1.8);
- участие в создании и обсуждении отчетов по самообследованию деятельности обеспечения качества структурных подразделений (процесс 1.12);
- оказание содействия в деятельности рабочих групп в подразделении при внедрении документации и мероприятий по улучшению (процесс 1.13).

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;
- участвовать в заседаниях рабочих групп при разработке новых или пересмотре действующих документов СМК;

	<b>Сургутский государственный университет</b> Система менеджмента качества	СМК СурГУ СТО-1.3.4-16	
		<b>Представитель руководства и уполномоченные по качеству</b>	Редакция №2 стр. 7 из 9

- участвовать работе Совете по качеству;
- знакомиться с проектами документов и решениями высшего руководства в области качества.

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

6.6. Уполномоченные по качеству обязаны:

- осуществлять свою деятельности 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 информации о невыполнении требований СМК;
- информировать и консультировать сотрудников структурного подразделения по вопросам СМК;
- предоставлять отчеты, справки, информацию в ОМКО 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 системы качества.

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 и между собой.

## **8. Ответственность**

8.1. Представитель руководства и уполномоченный по качеству несут ответственность за:

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



