



ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет
архитектуры, дизайна и искусств»

Система менеджмента качества
Руководство по качеству

СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018

Лист 1/45
Изменение 0

УТВЕРЖДЕНО

Председатель ученого совета

Н.В.Багрова

Протокол заседания ученого совета

№ 36 от «25» _____ 2018 г.




**СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

Новосибирск 2018 г.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 2/45 Изменение 0


Содержание

Содержание.....	2
Лист согласования.....	4
Введение.....	5
Общие сведения о ФГБОУ ВО «НГУАДИ».....	5
Политика в области качества.....	8
1 Область применения.....	10
1.1 Общие положения.....	10
1.2 Применение.....	10
2 Нормативные ссылки.....	10
3 Определения, обозначения и сокращения.....	11
3.1 Определения.....	11
3.2 Обозначения и сокращения.....	12
4 Система менеджмента качества.....	13
4.1 Общие требования.....	13
4.2 Требования к документации.....	21
4.2.1 Общие положения.....	21
4.2.2 Руководство по качеству.....	21
4.2.3 Управление документами.....	22
5 Ответственность руководства.....	22
5.1.1 Обязательства руководства.....	22
5.1.2 Ориентация на потребителя.....	23
5.2 Политика.....	23
5.3 Функции, ответственность и полномочия.....	24
6 Планирование.....	25
6.1 Действия в отношении рисков.....	25
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения.....	25
6.3 Планирование изменений системы менеджмента качества.....	26
7 Ресурсы.....	26
7.1.1 Обеспечение ресурсами.....	26
7.1.2 Человеческие ресурсы.....	27
7.1.3 Инфраструктура.....	27
7.1.4 Среда для функционирования процессов.....	28
7.2 Компетентность.....	29
7.3 Осведомленность.....	29
7.4 Обмен информацией.....	29
8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг.....	30
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг.....	30
8.2 Требования к продукции и услугам.....	31
8.2.1 Связь с потребителями.....	31
8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам.....	31
8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам.....	32
8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг.....	32
8.3.2 Планирование проектирования и разработки.....	32
8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки.....	32

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 3/45 Изменение 0

8.3.4	Средства управления проектирования и разработки	33
8.3.5	Выходные данные проектирования и разработки	34
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	34
8.4.1	Общие положения	34
8.4.2	Информация, предоставляемая внешним поставщикам	35
8.5	Производство продукции и предоставление услуг	35
8.5.1	Управление производством продукции и предоставлением услуг	35
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость	36
8.5.3	Собственность потребителей	36
8.5.4	Сохранение соответствия	37
8.6	Управление оборудованием для мониторинга и измерений	37
8.7	Управление несоответствующей продукцией	37
8.7.1	Обращение с несоответствующими документами	37
9	Мониторинг, измерение, анализ и оценка	38
9.1	Общие положения	38
9.1.1	Мониторинг и измерение процессов	38
9.1.2	Удовлетворенность потребителей	38
9.1.3	Анализ и оценка	38
9.2	Внутренний аудит	39
9.3	Анализ со стороны руководства	40
9.3.2	Входные данные для анализа	40
9.3.3	Выходные данные анализа	40
10	Улучшение	41
10.1	Корректирующие действия	41
10.2	Постоянное улучшение	41


*Документ не подлежит передаче, воспроизведению
и копированию без разрешения руководства НГУАДИ*

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 4/45 Изменение 0

Должность	Подпись	Ф.И.О.
Начальник УМУ		Кузнецова Н.С.

Лист согласования

Должность	Подпись	Ф. И. О.
Главный бухгалтер		Иванова О.В.
Проректора по АХР		Рудомир А.Г.
Начальник ПФО		Сосипатрова Л.Д.
Начальник ОК		Дьячкова Н.В.
Начальник АПО		Мотылева А.М.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 5/45 Изменение 0

Введение

Общие сведения о ФГБОУ ВО «НГУАДИ»

Новосибирский архитектурный институт создан на основании приказа Министерства высшего и среднего специального образования РСФСР № 345-1 от 13.07.1989 г. «О создании архитектурного института в г. Новосибирске» в соответствии с постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР «О дальнейшем развитии советской архитектуры и градостроительства» от 19.09.1987 № 1058, постановления Совета Министров РСФСР «О дальнейшем развитии советской архитектуры и градостроительства в РСФСР» от 25.12.1987 № 513 на базе архитектурного факультета Новосибирского инженерно-строительного института им. В.В.Куйбышева, созданного 18 мая 1930 г. как «Сибирский строительный институт» на базе Томского технологического института.

В соответствии с приказом Государственного комитета Российской Федерации по высшему образованию № 508 от 27.03.1996 «О переименовании высших учебных заведений Госкомвуза России» переименован в Новосибирскую государственную архитектурно-художественную академию.

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1778 от 25.05.2011 «О Государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Новосибирская государственная архитектурно-художественная академия» переименована в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новосибирская государственная архитектурно-художественная академия».

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 934 от 01.09.2015 г. федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новосибирская государственная архитектурно-художественная академия» переименовано в федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств».

Учредителем университета является Российская Федерация. Функции и полномочия учредителя университета осуществляет Министерство образования и науки Российской Федерации.


Деятельность университета осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации в области образования, уставом университета, на основании лицензии Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки на право осуществления образовательной деятельности от 10 августа 2011 г., регистрационный № 1659 (приложения 1.1, 1.2, 1.3).

Свидетельство о государственной аккредитации от 25 марта 2016 г., регистрационный № 1786, серия 90А01 № 0001879, выдано Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки.

ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств» согласно действующей лицензии реализует образовательные программы высшего образования:

- по программам бакалавриата;
- по программам специалитета;
- по программам магистратуры;
- по программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре,

а также программы дополнительного образования (дополнительное образование детей и взрослых и дополнительное профессиональное образование).

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 6/45 Изменение 0


В настоящее время структура университета включает: подразделения административной структуры; подразделения структуры имущественного и информационного комплексов, финансового планирования и отчетности; подразделения учебной структуры; подразделения научной структуры; подразделения структура дополнительных услуг; подразделения административно-хозяйственная структура.

Действующая структура университета позволяет эффективно осуществлять реализацию образовательных программ высшего и дополнительного образования, вести научную и творческую деятельность, удовлетворять хозяйственные и бытовые потребности академии.

Организация образовательного процесса и других видов уставной деятельности реализуется в учебно-научном корпусе общей площадью 10952,9 м².

ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств» располагает высококвалифицированным составом научно-педагогических работников, обеспечивающим подготовку по всем циклам дисциплин в соответствии с установленными требованиями.

Общая структура университета утверждается решением ученого совета НГУАДИ и вводится в действие приказом ректора (Рисунок 1.1).

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 7/45 Изменение 0
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	

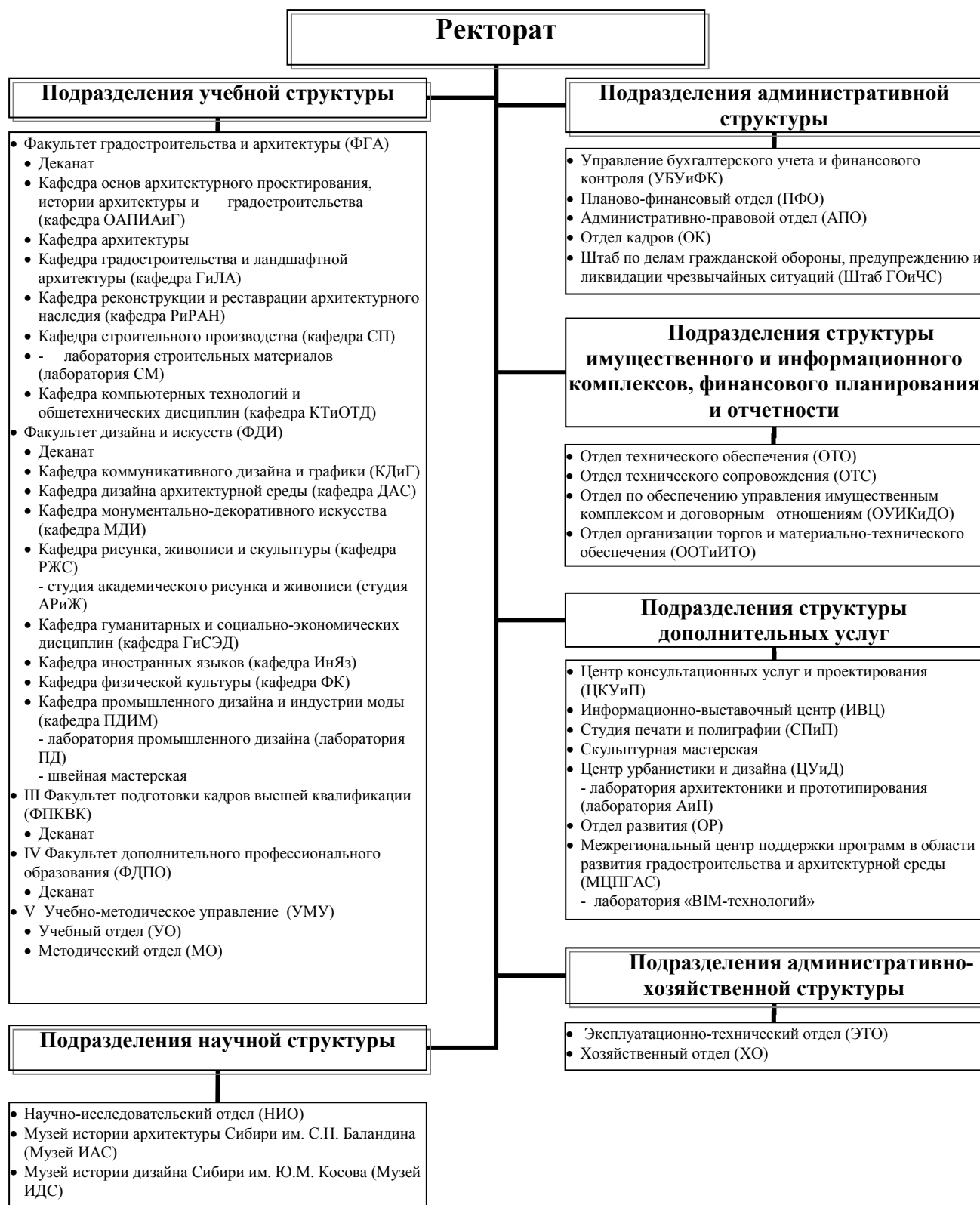



Рисунок 1.1 – Общая структура университета

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 8/45 Изменение 0

**Политика в области качества
федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Новосибирский государственный университет
архитектуры, дизайна и искусств» (НГУАДИ)**

НГУАДИ принимает Политику в области качества, разработанную руководством университета во взаимодействии с руководителями его подразделений и включающую следующие положения.

1. Направления Политики НГУАДИ в области качества:

1.1. Укрепление позиций университета в качестве одного из ведущих профильных образовательных учреждений высшего образования России в отечественном и в мировом образовательном пространстве.

1.2. Актуализация лучших традиций уникальной архитектурно-художественной школы Сибири в процессе совершенствования системы высшего образования.

1.3. Совершенствование качества и результативности образовательной деятельности в сфере высшего образования, направленную на подготовку высококвалифицированных конкурентоспособных специалистов к профессиональной реализации личностного потенциала в областях архитектуры, градостроительства, дизайна архитектурной среды, дизайна и монументально-декоративного искусства в соответствии с потребностями общества и государства.

1.4. Продвижение бренда университета в качестве добросовестного поставщика услуг в сферах образовательной, научно-исследовательской и творческой деятельности, а также надежного партнера в социальном развитии России, Новосибирской области и Новосибирска.

2. Цели НГУАДИ по обеспечению гарантий качества:

2.1. Обеспечение соответствия уровня качества подготовки выпускников актуальным требованиям отечественного рынка труда и, в перспективе, - мировым стандартам качества подготовки в сфере высшего образования.


2.2. Обеспечение соответствия уровня квалификации и профессионализма научно-педагогических работников, административно-управленческого, вспомогательного персонала университета требованиям, установленным государственными органами Российской Федерации.

2.3. Обеспечение соответствия качества оказываемых университетом услуг в сферах образовательной, научно-исследовательской и творческой деятельности установленным в документах системы управления качеством.

3. Задачи НГУАДИ для достижения целей по обеспечению гарантий качества:

3.1. Активный поиск источников дополнительных ресурсов повышения качества и эффективности деятельности университета: кадровых, интеллектуальных, финансовых, материальных.

3.2. Развитие кадрового потенциала университета для качественного и эффективного осуществления образовательной, научной, творческой деятельности и воспитательного процесса, а также для расширения присутствия университета на отечественном и мировом рынке дополнительных услуг.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 9/45 Изменение 0

3.3. Развитие интеллектуального капитала университета в качестве базы научно-исследовательской деятельности и подготовки кадров высшей квалификации.

3.4. Внедрение автоматизированных информационных управленческих и образовательных технологий в действующую систему уставных видов деятельности университета.

3.5. Развитие университета в качестве научно-методического центра непрерывного творческого образования и поддержки одаренных детей для обеспечения условий для отбора абитуриентов, обладающих высокой мотивацией к учебе и высоким уровнем качества стартовой подготовки, реализации свободного выбора индивидуальной образовательной траектории обучающихся в системе многоуровневого образования.

3.6. Обеспечение повышения эффективности деятельности университета путем усиления материальной основы стимулирования мотивации работников к инициативному и качественному труду, повышения квалификации научно-педагогических, административно-управленческих работников, основного и вспомогательного персонала, поддержка инициатив работников университета.

3.7. Мониторинг и прогнозирование долгосрочных требований потребителей в соответствующих сегментах отечественного и мирового рынка труда, поддержка обратной связи с выпускниками и работодателями для оперативной адекватности содержания и организационной структуры образовательного процесса актуальным и перспективным потребностям.

3.8. Подготовка к выходу на глобальный рынок образовательных услуг на основе изучения международного рынка труда, проведение маркетинговых исследований на международном рынке образовательных услуг, изучение потребностей зарубежных потребителей образовательных услуг, разработка программ международного сотрудничества.


3.9. развитие дистанционных технологий в сферах уставных видов деятельности.

3.10. Совершенствование технологий управления качеством образования.

4. Заключительные положения.

4.1 Руководство НГУАДИ берет на себя обязательства соответствовать требованиям стандартов качества, требованиям потребителей, а также обязательства постоянно повышать результативность системы управления качеством.

4.2 Руководство НГУАДИ берет на себя ответственность за реализацию настоящей Политики и гарантирует обеспечение условий для ее реализации в пределах имеющихся ресурсов.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 10/45 Изменение 0

1 Область применения

1.1 Общие положения

Цель настоящего стандарта – установление требований к системе менеджмента качества федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств» с целью обеспечения ее соответствия требованиям международного стандарта ИСО 9001:2015. «Системы менеджмента качества. Требования», а также ее способности организовывать деятельность и процессы университета таким образом, чтобы они обеспечивали требуемый государственными и негосударственными потребителями уровень подготовки выпускников, а также требований заказчиков к научно-исследовательской деятельности.

1.2 Применение

Требования настоящего стандарта и СМК НГУАДИ распространяются:


- на все процессы университета (**Приложение А**);
- на проектирование, разработку и реализацию образовательных программ высшего, и дополнительного образования в соответствии с Лицензией на осуществление образовательной деятельности, а также выполнение научно-исследовательских, творческих и проектных работ.

Исключения выполнения требований МС ИСО 9001 в НГУАДИ являются клининг и охрана здания.

2 Нормативные ссылки

Настоящий стандарт разработан с учетом требований и рекомендаций следующих нормативных документов:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- ИСО 19011:2011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.
- ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированная система организационно-распорядительной документации.
- ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 11/45 Изменение 0

- ГОСТ Р 7.0.8-2013 СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.
- ГОСТ 2.503-90 Единая система конструкторской документации (ЕСКД). Правила внесения изменений.
- ГОСТ Р 1.5-2012 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные. Правила построения, изложения, оформления и обозначения.
- Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств» / Утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 01 сентября 2015 г., № 934.

3 Определения, обозначения и сокращения

3.1 Определения

В настоящем РК применяются термины и определения в соответствии с международным стандартом ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь, а также термины, введенные НГУАДИ:

Анализ – оценка значений показателей качества с помощью установленных критериев оценки, ведение необходимых записей по результатам оценки и разработка рекомендаций по улучшению.

Вход – совокупность информационных данных или обучающихся, на любой из промежуточных стадий обучения, предназначенных для последующей обработки или преобразования посредством того или иного процесса.

Выход – совокупность информационных данных или обучающихся, на любой из стадий обучения, являющихся результатом обработки или преобразования посредством того или иного процесса.

Заинтересованные стороны – заинтересованные в работе ФГБОУ ВО «НГУАДИ» стороны. Заинтересованные стороны могут быть внутренними (сотрудники университета, обучающиеся) и внешними (государство, работодатели, общество и т.д.).

Записи по качеству – документ, излагающий достигнутые результаты или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности.

Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.

Контроль – измерение значений показателей качества и ведение записей по ним.


Менеджмент – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Мониторинг – система постоянных наблюдений, оценки и прогноза изменений состояния какого-либо объекта.

Несоответствие – невыполнение требования.

Организационная структура – упорядоченная совокупность взаимосвязанных подразделений организации.

Образовательная программа – комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий, форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 12/45 Изменение 0

также оценочных и методических материалов.

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

Полномочия – совокупность официально предоставленных прав и обязанностей самостоятельно принимать решения, отдавать распоряжения и выполнять действия в интересах организации.

Потребитель (заказчик) – организация или лицо, заказывающее и получающее (приобретающее) продукцию и (или) услуги.

Продукция – результат процесса.

Процедура – установленный, описанный по шагам (этапам), способ осуществления деятельности.

Процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют «входы» в «выходы».

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Риск - влияние неопределенности.

Руководство по качеству – документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Соответствие – выполнение требования.

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

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

Услуга – вид деятельности, в процессе выполнения которой не создается новый материально-вещественный продукт, но изменяется качество.

Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3.2 Обозначения и сокращения

В настоящем стандарте применяются следующие обозначения и сокращения:

АПО – административно правовой отдел

АХР – административно-хозяйственная работа

ВА – внутренний аудит

ВО – высшее образование

ИСО (ISO) – международная организация по стандартизации (International Organization for Standardization)

КД и ПД – корректирующие и предупреждающие действия


МС – международный стандарт

НГУАДИ – Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств

НИД – научно-исследовательская деятельность

НИР – научно-исследовательская работа

НОЦ – научно-образовательный центр дополнительного образования для детей и молодежи

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 13/45 Изменение 0

ОМТС – отдел материально-технического снабжения
ОП – образовательная программа
ОРД – организационно-распорядительная документация
ОУ – образовательное учреждение
ППС – профессорско-преподавательский состав
РК – руководство по качеству
РПД – рабочая программа дисциплины
СМК – система менеджмента качества
СП – структурное подразделение
СТО – стандарт организации
УМУ – учебно-методическое управление
УС – ученый совет
ФГА – факультет градостроительства и архитектуры
ФГБОУ – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт
ФДИ – факультет дизайна и искусств
ФПКВК – факультет подготовки кадров высшей квалификации
ФДПО – факультет дополнительного профессионального образования

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие требования


Система менеджмента качества НГУАДИ описана в данном руководстве, внедрена в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2015 и применяется в работе подразделений университета в отношении проектирования, разработки и реализации образовательных программ высшего и дополнительного образования в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности, а также выполнение научно-исследовательских, творческих и проектных работ.

Система менеджмента качества НГУАДИ разработана и поддерживается в рабочем состоянии применительно к действующей в университете организационной структуре (рис.1.1).

Система менеджмента качества НГУАДИ организует деятельность университета с помощью процессов, для чего в университете:

- определены процессы, необходимые для СМК;
- установлены последовательность и взаимодействие этих процессов (табл.4.1);
- определены критерии и методы контроля и анализа результативности процессов университета;
- предусмотрены ресурсы, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов университета;
- проводится контроль и анализ результативности процессов университета в соответствии с пп. 8.2.3; 8.2.4 МС ИСО 9001:2015.
- осуществляются действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов университета (п.8.5).

Для каждого процесса университета определены владелец (ответственный за процесс), поставщики, потребители, входы и выходы.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 14/45 Изменение 0

Университет обеспечивает управление процессами, переданными для выполнения сторонним организациям.

К таким процессам (аутсорсинг) относятся:

- клининговая компания;
- компания, оказывающая услуги по охране зданий университета.

Вид и степень управления, которые должны применяться к этим аутсорсинговым процессам, определены в стандарте университета **«Материально-техническое обеспечение»**.

Всю деятельность университета в области распространения СМК можно разделить на группы основных процессов и процедур:

Руководящие процедуры:


- управление политикой в области качества;
- управление целями и планированием в области качества;
- анализ СМК со стороны руководства;
- обеспечение ресурсами.

Процессы жизненного цикла продукции:

- профориентационная деятельность;
- довузовская подготовка;
- проведение набора студентов;
- проектирование и планирование образовательного процесса;
- проведение образовательного процесса и контроль его освоения;
- организация практик;
- обеспечение сохранности контингента;
- организация взаимодействия с потребителем;
- организация внеучебной деятельности;
- организация научно-исследовательской деятельности;
- организация творческой деятельности;
- организация дополнительного профессионального образования.

Обеспечивающие процессы и процедуры:

- информационное обеспечение;
- материально-техническое обеспечение;
- методическое обеспечение образовательного процесса;
- управление персоналом;
- повышение квалификации преподавателей;
- управление документами;
- внутренний аудит;
- корректирующие действия.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 15/45 Изменение 0


Матрица участия структурных подразделений в процессах СМК приведена в таблице 4.2 Система менеджмента качества призвана обеспечить соответствие деятельности университета процессам, разработанным согласно требованиям МС ИСО 9001. Описание процессов осуществляется в соответствии с политикой и целями в области качества посредством разработки соответствующих документов – стандартов университета (СТО).

Организационная структура СМК базируется на работе сотрудников университета – ответственных за СМК в каждом подразделении (уполномоченные по качеству).


Уполномоченные по качеству руководствуются в своей работе положением «Об уполномоченном по качеству структурного подразделения ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»».

Таблица 4.1 Взаимодействие процессов СМК


Наименование предшествующего процесса (процедуры)	Наименование процесса	Наименование последующего процесса (процедуры)
	Процессы жизненного цикла	
Управление документами	Профориентационная деятельность	Довузовская подготовка
Управление документами	Довузовская подготовка	Проведение набора студентов
Профориентационная деятельность		
Профориентационная деятельность	Проведение набора студентов	Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения
Довузовская подготовка		Анализ СМК со стороны руководства
Организация взаимодействия с потребителями	Проектирование и планирование образовательного процесса	Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения
Проектирование и планирование образовательного процесса	Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения	Обеспечение сохранности контингента
Проведение набора студентов		Организация взаимодействия с потребителями
Проектирование и планирование образовательного процесса	Организация практик	Обеспечение сохранности контингента

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 16/45 Изменение 0


Наименование предшествующего процесса (процедуры)	Наименование процесса	Наименование последующего процесса (процедуры)
	Процессы жизненного цикла	
Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения		Организация взаимодействия с потребителями
		Анализ СМК со стороны руководства
Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения	Обеспечение сохранности контингента	Проектирование и планирование образовательного процесса
Анализ СМК со стороны руководства		Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения
Организация практик	Организация взаимодействия с потребителем	Проектирование и планирование образовательного процесса
		Анализ СМК со стороны руководства
Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения	Организация внеучебной деятельности	Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения
		Анализ СМК со стороны руководства
Проектирование и планирование образовательного процесса	Организация научно-исследовательской деятельности	Анализ СМК со стороны руководства
Проектирование и планирование образовательного процесса	Организация творческой деятельности	Анализ СМК со стороны руководства
Проектирование и планирование образовательного процесса	Организация дополнительного профессионального образования	Анализ СМК со стороны руководства
	Обеспечивающие процессы и процедуры	
Проектирование и планирование образовательного процесса	Информационное обеспечение	Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения
Организация научно-		Организация научно-

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 17/45 Изменение 0

Наименование предшествующего процесса (процедуры)	Наименование процесса	Наименование последующего процесса (процедуры)
	Процессы жизненного цикла	
исследовательской деятельности		исследовательской деятельности
Организация творческой деятельности		Организация творческой деятельности Анализ СМК со стороны руководства
Проектирование и планирование образовательного процесса	Материально-техническое обеспечение	Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения
Организация научно-исследовательской деятельности		Организация научно-исследовательской деятельности
Организация творческой деятельности		Организация творческой деятельности Анализ СМК со стороны руководства
Проектирование и планирование учебного процесса	Методическое обеспечение образовательного процесса	Информационное обеспечение
		Материально-техническое обеспечение
		Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения
		Анализ СМК со стороны руководства
		Корректирующие действия
Проектирование и планирование образовательного процесса	Планово-финансовое обеспечение	Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения
Информационное обеспечение		Организация научно-исследовательской деятельности
Материально-техническое обеспечение		Организация творческой деятельности
Корректирующие действия		Анализ СМК со стороны руководства

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 18/45 Изменение 0

Наименование предшествующего процесса (процедуры)	Наименование процесса	Наименование последующего процесса (процедуры)
	Процессы жизненного цикла	
Проектирование и планирование учебного процесса	Управление персоналом	Предупреждающие действия
Анализ СМК со стороны руководства	Повышение квалификации преподавателей	Управление персоналом
Управление документами		Анализ СМК со стороны руководства
Все процессы	Управление документацией	Все процессы
		Анализ СМК со стороны руководства
Все процессы	Внутренний аудит	Анализ СМК со стороны руководства
		Корректирующие действия
Организация взаимодействие с потребителями	Корректирующие действия	Руководящие процедуры
Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения		
Внутренний аудит		

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 21/45 Изменение 0

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

Документация СМК НГУАДИ разделена на 6 уровней (см. рис. 4.2)



Рисунок 4.2 – Структура документации университета

4.2.2 Руководство по качеству


Руководство по качеству НГУАДИ содержит:

- область применения системы менеджмента качества;
- общие сведения об университете, его структурную схему;
- политику в области качества;
- описание процессов университета, включенных в СМК и их взаимодействие;
- участие подразделений в реализации процессов.

Руководство по качеству может изменяться и дополняться в соответствии с развитием работ по совершенствованию СМК.

Ответственность за разработку, применение, актуализацию, издание, распространение РК возлагается на руководство университета.

Процедуры разработки, согласования, внесение изменений, идентификации, переиздания и предупреждения непреднамеренного использования устаревшей версии РК происходят в

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 22/45 Изменение 0

соответствии с **СТО «Управление документацией»**.

Первый экземпляр РК находится в ректорате. Актуальный вариант РК находится на сайте университета в разделе Система менеджмента качества (Документы СМК).

4.2.3 Управление документами

В НГУАДИ разработана и введена в действие документированная процедура **СТО «Управление документацией»**, устанавливающая требования к действиям по управлению, необходимым:

- для утверждения документов на адекватность до их выпуска;
- для обеспечения идентификации изменений и текущего статуса действующей в текущий момент редакции документов;
- для обеспечения наличия соответствующих версий (редакцией) используемых документов в местах их применения;
- для обеспечения сохранения документов четкими и разборчивыми, простоты идентификации;
- для обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их распространением;
- для предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применения соответствующей их идентификации, если они сохраняются для каких-либо целей.


Вся документация СМК разделена на внешнюю, внутреннюю и документацию, требуемую МС ИСО 9001:2015. Иерархия документов представлена на рисунке 4.2.

5 Ответственность руководства

5.1.1 Обязательства руководства

Высшее руководство университета приняло решение разработать и внедрить систему менеджмента качества (приказ №77 от 28.04.2009 г.) в соответствии с требованиями МС ИСО 9001 по соответствующим направлениям и процессам, указанным выше, посредством:

- доведения до сведения персонала НГУАДИ важности выполнения требований потребителей, а также нормативных и правовых требований к проходящим процессам на заседаниях ректората, ученого и других советов университета, во время проведения конференций;
- разработки и распространения политики в области качества;
- ежегодного анализа СМК на ученом совете университета с целью принятия мер по устранению несоответствий и улучшению ее результативности;
- обеспечения планирования деятельности университета, процессов СМК;
- выделения ресурсов, необходимых для внедрения и поддержания СМК.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 23/45 Изменение 0

5.1.2 Ориентация на потребителя

Высшее руководство проводит политику, направленную на определение и выполнение требований и ожиданий, имеющихся и потенциальных потребителей с целью наиболее полного и своевременного удовлетворения (**СТО «Организация взаимодействия с потребителями»**).

Для выявления и удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон руководство университет организует:

- определение наиболее полного перечня возможных потребителей образовательных услуг, а также научно-исследовательских, творческих и проектных работ, выполняемых университетом;

- установление контактов и обмена информацией с организациями-работодателями;
- формулировку требований к процессам университета, исходя из установленных потребностей и ожиданий потребителей;

- доведение требований потребителей до сведения персонала университета посредством разработки соответствующих документов и их распространения;

- мероприятия по улучшению процессов университета с целью повышения удовлетворенности потребителей, повышения их эффективности;

- определение и оценку конкурентной обстановки и положения университета на рынке образовательных услуг, а также научно-исследовательских, творческих и проектных работ, выполняемых университетом.

Руководство НГУАДИ учитывает потенциальные преимущества от установления партнерства с поставщиками абитуриентов с целью создания ценности для обеих сторон (**СТО «Профориентационная деятельность»**).

При установлении партнерских отношений решаются следующие задачи:

- определяются основные поставщики абитуриентов (образовательные учреждения) и потребителей научно-исследовательских, творческих и проектных работ, выполняемых университетом;

- ставятся цели, обеспечивающие возможности постоянного партнерства;


- выбираются методы совместной работы;

- достигается совместное понимание потребностей и ожиданий будущих абитуриентов и предложений университета.

В университете производится оценка потребностей и ожиданий потребителей образовательных услуг. Информация по результатам исследований позволяет руководству оценивать процессы СМК, необходимые для удовлетворения потребностей потребителей и других заинтересованных сторон, а также планировать их постоянное улучшение.

5.2 Политика

Политика в области качества, разработанная высшим руководством университета, принятая ученым советом, является основой для установления целей в области качества, управляется и согласуется с общей политикой НГУАДИ.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 24/45 Изменение 0

При формировании политики в области качества учитываются требования и ожидания потребителей, нормативные требования РФ к образовательным услугам.

Политика в области качества включает соблюдение требования к постоянному повышению результативности системы менеджмента качества и способствует созданию основы для систематического анализа установленных целей в области качества и целей постоянного поддержания СМК в рабочем состоянии.

Политика в области качества приведена в данном РК и доводится до сведения персонала университета в виде отдельного документа, который распространяется по подразделениям университета, размещается на информационных стендах, официальном сайте университета. Политика в области качества ежегодно анализируется высшим руководством и пересматривается по мере необходимости.

5.3 Функции, ответственность и полномочия

Организационную структуру НГУАДИ определяет ректор, распределяет ответственность и полномочия проректоров и руководителей структурных подразделений в соответствии с организационной структурой и структурой процессов.

Ответственность и полномочия должностных лиц НГУАДИ определены и документированы в описаниях процессов (СТО) и соответствующих документах базового уровня.

Функции, задачи и взаимодействие структурных подразделений НГУАДИ изложены в описаниях процессов СТО и соответствующих документах базового уровня.

Организационная структура СМК НГУАДИ представлена на рис.4.1


Матрица участия подразделений НГУАДИ в процессах СМК представлена в таблице 4.2

Приказом ректора академии назначен ответственный за СМК НГУАДИ от руководства (представитель руководства по качеству).

Ответственность за координацию работ по разработке, внедрению, развитию СМК в целом по университету, проведению внутренних аудитов (СТО «Внутренний аудит»), возложена на начальника УМУ.

Ответственность за выполнение требований МС ИСО 9001:2015 и стандартов СМК НГУАДИ на уровне процессов, структурных подразделений несут владельцы процессов, ответственные за процессы и руководители подразделений.

Ответственные за СМК подразделений (Уполномоченные по качеству структурных подразделений) осуществляют организационную, методическую поддержку, а также контроль развития системы менеджмента НГУАДИ на уровне своих структурных подразделений в соответствии с положением «Об уполномоченных по качеству структурных подразделений» с целью ее соответствия требованиям МС ИСО 9001:2015 и стандартов СМК университета. Уполномоченные по качеству структурных подразделений НГУАДИ в пределах возложенных на них обязанностей в системе управления качеством образования подчиняются начальнику УМУ.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 25/45 Изменение 0

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков

При планировании в системе менеджмента качества НГУАДИ учитывает факторы и требования и определяет риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;
- увеличения их желаемого влияния;
- предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- достижения улучшения.

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

Политика в области качества обеспечивает основу для разработки целей университета в области качества.

Высшее руководство несет ответственность за то, чтобы цели в области качества, включая те, которые необходимы для выполнения требований к образовательным услугам на всех этапах жизненного цикла, были установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях.

Цели в области качества структурных подразделений устанавливаются по процессам, в которых они участвуют на основе целей в области качества университета и процессов НГУАДИ.


Цели в области качества состоят из планируемых значений показателей качества:

- удовлетворенности потребителей продукции и услуг университета;
- оценки эффективности деятельности образовательной организации;
- государственной аккредитации;
- других значений, которые планируется улучшить в течение определенного периода.

Цели в области качества являются измеримыми и оформляются в виде планов развития по направлениям деятельности каждого подразделения с указанием сроков, мероприятий и ответственных за выполнение (**Приложение Б**).

Планы разрабатываются в соответствующих подразделениях с учетом анализа результатов внутренних аудитов на предмет выявленных и потенциальных несоответствий (**СТО «Корректирующие действия»**).

Планы хранятся в соответствующих подразделениях университета. Копии находятся у ответственных за контроль выполнения (проректоры, деканы).

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 26/45 Изменение 0

6.3 Планирование изменений системы менеджмента качества

Для разработки и внедрения СМК в академии был разработан и выполнен комплексный план мероприятий по разработке и внедрению СМК.

Установка целей в области качества происходит посредством их включения в планы развития всех структурных подразделений НГУАДИ, включенных в СМК, по направлениям деятельности (**Приложение Б**).

При разработке планов контролируется их актуальность, выполнимость и направленность с целью исключения противоречий с политикой университета и сохранения целостности системы менеджмента качества. Для этого планы развития подразделений визируются ректором университета; планы развития кафедр – деканом соответствующего факультета, далее - начальником УМУ.


7 Ресурсы

7.1.1 Обеспечение ресурсами

Обеспечение процессов ресурсами – необходимое условие для их выполнения. В связи с этим руководство университета:

- определяет требования к необходимым ресурсам;
- выделяет соответствующие ресурсы, достаточные для разработки, внедрения, проведения и контроля образовательного процесса;
- выделяет соответствующие ресурсы для обеспечения соответствия каждой реализуемой образовательной программы обучения обязательным законодательным требованиям ФГОС, условиям контрактов и договоров на обучение, а также требованиям СМК, изложенным в МС, СТО в том числе и для осуществления внутренних проверок качества.
- выделяет ресурсы для обеспечения соответствия результатов НИД требованиям, установленным в договорах на их выполнение;
- обеспечивает доступ обучающихся ко всем ресурсам, необходимым для освоения образовательных программ, по которым они проходят обучение (определенными законодательными требованиями, ФГОС, условиями контрактов и договоров на обучение, а также требованиями, установленными НГУАДИ).
- К основным ресурсам относятся:
 - персонал;
 - инфраструктура и производственная среда;
 - финансовые ресурсы (регламентируются внешними и внутренними нормативными документами);
 - информационные ресурсы.

Требования к обеспечению ресурсами каждого процесса университета установлены в соответствующих стандартах университета – СТО СМК.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 27/45 Изменение 0

7.1.2 Человеческие ресурсы

Университет осуществляет управление персоналом с целью выполнения требований МС ИСО 9001, а также требований стандартов университета по процессам. В университете разработан и введен в действие стандарт СМК СТО «Управление персоналом», требования которого распространяются, в том числе и на обеспечение компетентности персонала на основе соответствующего образования, подготовки, навыков и опыта.

Укомплектование штата университета персоналом и обеспечение его компетентности осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ, уставом университета, штатным расписанием.

7.1.3 Инфраструктура

К инфраструктуре университета относятся:

- здания, офисные и вспомогательные помещения;
- оборудование, различные виды оргтехники, программные средства, компьютерные и телефонные сети, системы охранной и пожарной сигнализаций и т.д.;
- устройства теплоснабжения, водоснабжения, канализации;
- вспомогательные (поддерживающие) службы (транспорт, охрана, технический персонал и т.д).

Для осуществления образовательной деятельности и достижения соответствия требованиям к образовательному процессу, к условиям здоровьесбережения обучающихся и персонала в университете определена, обеспечивается и поддерживается в рабочем состоянии инфраструктура.

Состояние и содержание здания и помещений, а также их оборудования (для водоснабжения, коммуникации, вентиляции, освещения) соответствуют требованиям санитарных правил, требованиям пожарной безопасности.

Процедура управления инфраструктурой включает в себя:

- поддержание инфраструктуры в состоянии, обеспечивающим ее нормальное функционирование;
- предотвращения случаев неожиданного выхода инфраструктуры из строя;
- совершенствование инфраструктуры в результате ее модернизации в ходе ремонта.

Развитие и поддержание инфраструктуры, необходимой для достижения поставленных целей и эффективного функционирования процессов университета в рабочем состоянии (ремонт помещений, оборудования, техническое обслуживание и проверка функционирования каждого элемента инфраструктуры) обеспечиваются административно-хозяйственными подразделениями университета.


Сантехнические, электротехнические работы, мелкий ремонт выполняются силами административно-хозяйственных подразделений по заявкам руководителей подразделений.

Заявки вносятся в журнал заявок, который находится на вахте здания университета. В этом же журнале заявок ставится отметка о выполнении.

Уборка помещений производится регулярно, во время установленное начальником хозяйственного отдела учебного корпуса.

Ответственность за поддержание и развитие инфраструктуры возложена на проректора по АХР.

Более значительные ремонтно-строительные работы выполняются с привлечением ремонтно-строительных организаций, при этом академия обеспечивает управление этой

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 28/45 Изменение 0

процедурой.

Процедура производится по следующим этапам:

- **на первом этапе** происходит формирование годового плана ремонтно-строительных работ здания, помещений на основании заявок руководителей подразделений, осмотра здания и помещений ответственными лицами;
- **на втором этапе** происходит согласование плана с начальником ПФО, главным бухгалтером, утверждение плана ремонтно-строительных работ ректором;
- **на третьем этапе** на основе утвержденного плана ремонтно-строительных работ составляется дефектная ведомость (определяется объем ремонтно-строительных работ) и формируется смета на выполнение ремонтно-строительных работ;
- **на четвертом этапе** в соответствии с ФЗ РФ № 94 от 21.07.2005 г. «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд», подразделение-исполнитель готовит форму решения «О проведении торгов» (подробно описано в **СТО «Материально-техническое обеспечение»**, п.5.2.2 «Организация торгов»);
- **на пятом этапе** на основании протокола проведения торгов определяется организация-подрядчик, с которой заключается государственный контракт на проведение работ, составляется график производства работ;
- **на шестом этапе** работы проводятся согласно утвержденному графику.

Требования к оборудованию, необходимому для оказания образовательных услуг, а также к оборудованию учебных и рабочих мест определяются на стадии проектирования и планирования учебного процесса. Оборудование рабочих мест поддерживается на уровне, обеспечивающем выполнение работ персоналом академии согласно **СТО «Материально-техническое обеспечение»**, **СТО «Информационное обеспечение»**, а также в соответствии с требованиями государственных стандартов по безопасности и охране труда.

7.1.4 Среда для функционирования процессов


Производственная (рабочая) среда – совокупность условий, в которых выполняется работа, осуществляется предоставление образовательных услуг, включая рациональное расположение рабочих мест, эргономику, средства обслуживания персонала, шум, температуру, влажность, освещенность помещений, радиационную обстановку и т.п.

Руководство университета, учитывая, что рабочая (производственная) среда способствует производительности труда, творчеству, сохранению здоровья персонала и обучающихся университета, создает необходимые условия труда и безопасности, соответствующие санитарным нормам.

Производственная среда создается с учетом государственных нормативных требований контролирующих органов. Управление факторами производственной среды создает необходимые санитарные условия и обеспечивает безопасность жизнедеятельности обучающихся и персонала.

Контроль производственной среды (аттестация рабочих мест) осуществляет аттестационная комиссия, которая создается и осуществляет свою деятельность на основе приказа ректора.

Ответственность за производственную среду возложена на проректора по АХР.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 29/45 Изменение 0

7.2 Компетентность

Квалификационные требования, требования к знаниям, навыку и опыту персонала определены в должностных инструкциях.

С целью повышения компетентности, осведомленности и подготовки научно-педагогических кадров в НГУАДИ осуществляется повышение квалификации преподавателей в форме:

- обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам НГУАДИ;
- направления преподавателей в учреждения высшего и дополнительного профессионального образования, организующих повышение квалификации научно-педагогических работников.

Планирование ПК научно-педагогических работников осуществляется факультетом повышения квалификации НГУАДИ на основе потребностей кафедр, подробнее изложено в **СТО «Повышение квалификации преподавателей»**.

Результативность подготовки персонала оценивается по соответствующим документам, по результатам аттестаций, по качеству работы и выполнению в полном объеме своих обязанностей сотрудниками, знаниями требований потребителей, законодательных, регламентирующих требований.

Руководство университета обеспечивает осведомленность персонала об актуальности, необходимости его деятельности для достижения целей в области качества посредством сообщений на заседаниях советов университета (УС, МС, Совет по науке) заседаний кафедр.

Соответствующие записи о компетентности (об образовании, подготовке, повышению квалификации) персонала ведутся в отделе кадров.

7.3 Осведомленность

НГУАДИ обеспечивает, чтобы соответствующие лица, выполняющие работу под управлением организации, были осведомлены:


- о политике в области качества;
- соответствующих целях в области качества;
- своем вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности;
- последствиях несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

7.4 Обмен информацией

Обмен информацией по вопросам разработки, внедрения и развития (совершенствования) системы менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ИСО 9001 и стандартов университета (**Приложение А**) осуществляется на всех уровнях организационной структуры НГУАДИ.

Обмен информацией осуществляется с помощью:

- обсуждения вопросов СМК на соответствующих советах НГУАДИ;

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 30/45 Изменение 0

- распространения документов СМК (политики в области качества, СТО, результатов ВА, выполнения КД);
- с помощью специально созданного раздела doc.nsuada.ru для обмена актуальной информацией;
- наглядной информации (информационная доска);
- информации на официальном сайте университета в разделе «Система менеджмента качества».

Кроме того, до соответствующего персонала доводятся приказы ректора, распоряжения проректоров, деканов, начальников отделов по функционированию и результативности СМК путем рассылки документов через общий отдел университета.

Решения заседаний советов, кафедр доводятся до соответствующего персонала секретарями советов, кафедр путем передачи выписок из протоколов заседаний советов, кафедр руководителям ответственных подразделений. Более подробно описание движения документов изложено в СТО «Управление документацией».

Информация по функционированию СМК обеспечивается полной, достоверной, своевременной, доступной для сотрудников, которым она необходима для выполнения должностных обязанностей.

Ответственность за процесс внутреннего обмена информацией возложена на представителя руководства по качеству, начальника УМУ, а на уровне процессов – на их владельцев, на уровне структурных подразделений – на их руководителей.

Информация об инновациях в управлении качеством образования поступает в университет посредством подписки на специальные, периодические издания и приобретения книг, методических материалов по качеству, распространения и изучения такой литературы.

8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

Процессы жизненного цикла продукции в сфере образования – процессы, направленные на выпуск качественных специалистов в соответствии с выбранной квалификацией, процессы повышения квалификации ППС, процессы переподготовки и повышения квалификации, а также процессы выполнения научно-исследовательских, творческих и проектных работ.


Университет разработал и документально оформил требования к процессам, обеспечивающим предоставление образовательных услуг в виде стандартов организации - СТО (Приложение А), соответствующих требованиям политики в области качества.

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

Планирование процессов жизненного цикла обучения студентов осуществляется на стадии их проектирования и разработки (СТО «Планирование и проектирование образовательного процесса»).

При планировании процессов жизненного цикла продукции университет установил:

- цели университета в области качества (отражены в планах развития);
- потребность в разработке процессов и документов, обеспечение ресурсами (определяется на основании требований ФГОС и требований негосударственных потребителей

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 31/45 Изменение 0

образовательных услуг (СТО «**Организация взаимодействия потребителями**»);

– необходимую деятельность по верификации и валидации, мониторингу и контролю учебного процесса (отражено в стандартах академии СТО «**Проектирование и планирование образовательного процесса**», «**Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения**»);

– Документированная информация, необходимые для обеспечения свидетельств того, что процессы жизненного цикла продукции и образовательных услуг соответствуют предъявляемым требованиям, указаны в соответствующих СТО.

8.2 Требования к продукции и услугам

8.2.1 Связь с потребителями

Университет информирует потребителя и других заинтересованных сторон с помощью:

- размещения информации на официальном сайте университета;
- размещения объявлений в СМИ;
- проведения выставок;
- встреч с потенциальными потребителями во время дней открытых дверей (СТО «**Профориентационная деятельность**», СТО «**Довузовская подготовка**»)

Обратная связь с работодателями, выпускниками университета ведется Центром содействия трудоустройству студентов и выпускников, центром повышения квалификации и переподготовки посредством анкетирования.

8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам

НГУАДИ определяет требования потребителей предоставляемых услуг, с целью выполнения требований МС ИСО 9001, а также требований стандартов СМК университета.

Потребителями услуг, предоставляемых в университете, являются организации или частные лица, оплачивающее обучение студента:


- государство (оплата из средств государственного бюджета);
- государственные организации (контрактная подготовка бакалавра, специалиста, магистра, аспиранта);
- негосударственные организации (контрактная подготовка бакалавра, специалиста, магистра, аспиранта);
- родители обучающихся (обучение с полным возмещением затрат);
- обучающиеся академии по основным и дополнительным программам высшего образования (обучение с полным возмещением затрат).

Данные потребители выдвигают ряд требований, которые университет определяет из следующих источников:

- ФГОС и другие документы, выражающие требования государства;
- результаты анкетирования и опросов студентов, слушателей, работодателей.

Описание процесса, информация о его потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, ответственные, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса, описаны в СТО «**Процессы, связанные с потребителем**».

В число требований входят:

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 32/45 Изменение 0

- требования, установленные потребителями услуг НГУАДИ;
- требования, не заявленные потребителем, но необходимые для соответствия продукции и услуг университета установленным требованиям;
- любые дополнительные требования, установленные университетом.

8.2.3 Анализ требований к продукции услугам

До заключения контрактов и договоров на предоставление образовательных услуг или выполнение НИР университет анализирует их содержание для того, чтобы гарантировать их выполнение, а также в целях устранения расхождений между их содержанием и ранее высказанными требованиями потребителей к услугам университета.

В случаях если потребители не выдвигают документированных требований, университет получает подтверждение этих требований у потребителя до принятия к исполнению.

По результатам анализа требований потребителей сохраняет документированную информацию (СТО «Управление документацией»).

Поправки в контракты и договора вносятся в форме дополнительных соглашений и доводятся до заинтересованных структурных подразделений НГУАДИ с целью их своевременного ознакомления с актуальными требованиями.

8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1 Общие положения

Процесс проектирования и разработки учебного процесса описан в СТО «Проектирование и планирование образовательного процесса»

8.3.2 Планирование проектирования и разработки


Университет планирует и разрабатывает все стадии проектирования и разработки учебного процесса. (СТО «Проектирование и планирование учебного процесса»).

Целью проектирования является разработка образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета, программ магистратуры, программ подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре по направлениям подготовки и специальностям, которые представлены в виде комплекта документов, включающего в себя: учебный план, календарный учебный график, рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), а также оценочные и методические материалы. Планирование этапов проектирования и разработки производится в соответствии с обязательным перечнем документов, входящих в образовательную программу.

Ответственным за планирование проектирования учебного процесса в университете является учебно-методическое управление.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

Главными входными данными для проектирования и планирования учебного процесса являются требования ФГОС по направлениям подготовки, специальностям. ФГОС выдвигают

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 33/45 Изменение 0

совокупность требований, обязательных при реализации основных профессиональных образовательных программ высшего образования. Структура основной профессиональной образовательной программы включает обязательную часть (базовую) и часть, формируемую участниками образовательных отношений (вариативную). Вариативная часть дает возможность расширения и (или) углубления знаний, умений, навыков, определяемых содержанием базовых (обязательных) дисциплин, позволяет студенту получить углубленные знания и навыки для успешной профессиональной деятельности и (или) продолжения профессионального образования.

Состав дисциплин базовой (обязательной) части оговаривается образовательным стандартом ФГОС. Проектирование и реализация базовой части образовательного стандарта является отражением выполнения требований государственных потребителей образовательных услуг, предоставляемых университетом.

Порядок и объем изучаемых дисциплин определяют деканы факультетов, кафедры университета разрабатывают содержание, учебно-методическое обеспечение дисциплин в соответствии с требованиями ФГОС.

Содержание дисциплин вуза вариативной части должны отражать требования негосударственных потребителей (работодателей) и разрабатываются на основании изучения этих требований (СТО «**Организация взаимодействия с потребителем**»). Входные данные поступают и аккумулируются в учебно-методическом отделе, деканатах факультетов, на кафедрах университета.

Дисциплины по выбору студентов разрабатываются деканами соответствующих факультетов и обеспечивают возможность реализации программ, имеющих различную направленность.

8.3.4 Средства управления проектирования и разработки

Анализ и мониторинг процесса проектирования и планирования осуществляется руководителями соответствующих подразделений по следующим критериям:


- своевременность разработки и утверждения документов, указанных выше;
- соответствие разработанных документов нормативным;
- количество официальных жалоб (в виде рапортов, служебных записок, заявлений) или нареканий, внесенных соответствующим должностным лицом на планирование УП или документы, регламентирующие УП на протяжении учебного года;
- количество изменений, внесенных в разработанные документы.

Первый вариант (проект) того или иного документа по проектированию передается организатору процесса, который сам или коллегиально с руководителем анализирует документ на соответствие входным данным ФГОС, внешним стандартам, аналитическим записям ЦСТСиВ и оценивает достижение поставленных целей. В результате чего документ отправляется на доработку или на нем появляются соответствующие визы.

Подтверждением успешной **валидации** документов проектирования ОПОП является свидетельство о Государственной аккредитации соответствующей образовательной программы.

Изменение в документах проектирования осуществляется в зависимости от изменения входных данных (ГОС (ФГОС) ВПО, требования потребителей). Новые документы разрабатываются в вышеизложенной последовательности.

Корректировка документа возможна при выявлении несоответствий в его содержании в процессе работы или при обнаружении ошибок, опечаток и т.п. Корректировка и утверждение откорректированного документа производится по той же схеме, что и разработка нового

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 34/45 Изменение 0

документа. Актуализация и распространение измененного документа производится в соответствии с СТО «Управление документами».

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

Выходными данными процесса является выполнение всех мероприятий по подготовке к проведению учебного процесса, сюда же относятся все документы, регламентирующие учебный процесс:

- учебные планы направлений подготовки (специальностей)
- календарные учебные графики;
- рабочие программы дисциплин;
- графики курсового проектирования;
- учебная нагрузка кафедр;
- сводные данные по распределению учебной нагрузки кафедры;
- индивидуальные планы работы преподавателей на учебный год;
- планы работы кафедры на учебный год;
- расписание занятий.

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

8.4.1 Общие положения

Деятельность по закупкам НГУАДИ планируется, регулируется, контролируется, при этом учитывается степень влияния закупаемой продукции на услуги, процессы НГУАДИ.

Предметами закупок в НГУАДИ являются:

– ресурсы, требования к которым установлены в СТО «Информационное обеспечение», СТО «Материально-техническое обеспечение», «Методическое обеспечение образовательного процесса»);

– абитуриенты, являющиеся выпускниками образовательных учреждений, с которыми у университета установлены партнерские и/или договорные отношения;


– субподрядные работы;

– работы, передаваемые университетом для выполнения другим организациям (например, издание учебно-методического обеспечения образовательного процесса; проведение производственных практик).

Университет с помощью установленных критериев (качество продукции, соответствующее установленным требованиям; соблюдение сроков поставки продукции; цена, соответствующая качеству продукции; наличие сертификата на продукцию, на систему качества; другие показатели) проводит оценку, переоценку и выбор поставщиков, в зависимости от их возможности поставлять ресурсы и услуги, отвечающие требованиям НГУАДИ.

Методы оценки возможностей поставщиков включают следующие элементы:

– оценивание возможностей поставщика (например, оценивание образовательного учреждения довузовской подготовки, поставляющего абитуриентов);

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 35/45 Изменение 0

– оценивание образцов ресурсов, (например, оценивание уровня выпускников образовательных учреждений довузовской подготовки, образцов книг типографии);

– результаты испытаний аналогичных ресурсов.

Университетом ведутся и хранятся записи результатов оценки и всех необходимых действий, вытекающих из оценки поставщиков.

8.4.2 Информация, предоставляемая внешним поставщикам

Выбор поставщиков ресурсов и услуг производится с учетом информации, описывающей ресурсы и услуги, подлежащие закупке, включая, где это необходимо:

– требования, применяемые для утверждения продукции, процедур, процессов и оборудования поставщика;

– требования к квалификации персонала поставщика;

– требования к системе менеджмента качества поставщика.

Требования к закупаемым ресурсам инфраструктуры, производственной среды и информационным ресурсам, а также к услугам устанавливаются в договорах.

Договора оформляются только уполномоченными лицами НГУАДИ.

Заключенные договора регистрируются и передаются на хранение в бухгалтерию.

Поступающие в НГУАДИ ресурсы и услуги подвергаются количественной и качественной оценке, которая осуществляется в зависимости от вида закупаемых ресурсов и услуг.

8.5 Производство продукции и предоставление услуг


8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг

Реализация образовательных услуг заключается в реализации разработанных образовательных программ, реализуемых университетом, согласно разработанных графиков учебного процесса, обеспеченных всеми необходимыми запланированными в ходе проектирования и разработки ресурсами.

Требования к реализации программ довузовского обучения установлены в **СТО «Довузовская подготовка»**, к реализации основных профессиональных образовательных программ ВО – **СТО «Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения»**, **СТО «Организация внеучебной деятельности»**, **СТО «Организация практик»**, программ дополнительного профессионального образования – **СТО «Организация дополнительного профессионального образования»**.

Требования к проведению научно-исследовательской и творческой деятельности установлены в **СТО «Организация научно-исследовательской деятельности»**, **СТО «Организация творческой деятельности»**.

Для проведения учебного процесса профессорско-преподавательский состав обладает достаточной квалификацией (**СТО «Управление персоналом»**, **СТО «Повышение квалификации преподавателей»**). Работа профессорско-преподавательского состава регламентируется Законами РФ, уставом НГУАДИ, Правилами внутреннего распорядка, внутренними нормативными документами, СТО и выходными документами проектирования и планирования.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 36/45 Изменение 0

Работа учебно-вспомогательного персонала регламентируется должностными инструкциями, СТО, внутренними нормативными документами.

Процессы, связанные с предоставлением образовательных услуг, проведением научно-исследовательской деятельности реализуются в НГУАДИ в управляемых условиях, которые включают:

- наличие информации, описывающей требования к продукции и услугам;
- документально оформленные образовательные программы;
- применение соответствующих средств обучения и воспитания (оборудования, приборы, компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, информационные и электронно-образовательные ресурсы и иные материальные объекты, необходимые для организации образовательной деятельности;
- проекты, созданные в результате научно-исследовательской деятельности;

Осуществление действий после выпуска обучаемых производится в соответствии с СТО **«Организация взаимодействия с потребителями»** в целях идентификации и прослеживаемости качества образовательных услуг путем обратной связи с потребителями.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

На всех этапах реализации образовательных услуг, а также разработки научных проектов, выполняются проверки их соответствия к установленным в ходе проектирования и планирования требованиям.

Такие требования, в частности, содержатся в учебных планах направлений подготовки, специальностей, рабочих программах дисциплин и других элементах УМК дисциплин, в проектной документации.

Университет обеспечивает идентификацию статуса продукции и услуг с помощью: приказов о приеме на обучение, переводе, выпуске, ведения учебных карточек студентов, личных дел студентов, зачетных книжек студентов, студенческих билетов, журналов текущего контроля, экзаменационно-зачетных ведомостей (СТО **«Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения»**) на протяжении всего срока обучения на каждом этапе.


Процедуры идентификации и прослеживаемости обеспечивают возможность определения места и времени появления несоответствующей продукции, проведения анализа несоответствий и разработки корректирующих действий (СТО **«Обеспечение сохранности контингента»**).

8.5.3 Собственность потребителей

За сохранность документов обучающихся (аттестаты, дипломы о предыдущих уровнях образования, личные документы, сертификаты, удостоверения, не полученные дипломы об окончании университета и т.п.) отвечает отдел кадров университета.

За сохранность курсовых и дипломных проектов отвечают кафедры, которые сохраняют работы студентов в соответствии с номенклатурой дел.

Архивное хранение курсовых, дипломных проектов университет осуществляет в соответствии с «Правилами организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда РФ и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук».

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 37/45 Изменение 0

8.5.4 Сохранение соответствия

Для сохранения и установления соответствия образовательных услуг университета в процессе обучения студента на каждом этапе отслеживаются и сохраняются свидетельства контроля знаний студента, ведется учет и хранение курсовых работ, рефератов, экзаменационно-зачетных ведомостей, выпускных квалификационных работ и т.п.

Университет обеспечивает сохранность научной продукции во время обработки и поставки в целях поддержания соответствия требованиям.

8.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений

Мониторинг учебного процесса осуществляется по мере прохождения этапов подготовки обучающегося и делится на три этапа: текущий контроль успеваемости студентов, промежуточная аттестация, итоговая государственная аттестация.

По результатам мониторинга выявляется несоответствующая продукция (обучающиеся, не прошедшие какого-либо этапа контроля), с которой ведется соответствующая работа (СТО «**Обеспечение сохранности контингента**»).

Измерительное оборудование, применяемое при выполнении научно-исследовательских работ из средств хозяйствующих субъектов, в установленные периоды калибруется, поверяется, о чем ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии соответствующие записи.

Техническое обслуживание и ремонт оборудования для сбора информации и измерений осуществляется силами университета и внешними организациями на договорной основе.

8.7 Управление несоответствующей продукцией


Несоответствия в предоставлении образовательных услуг могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании учебных планов и их реализации, из-за некорректно составленной документации, недостаточной квалификации профессорско-преподавательского состава, а также по вине обучающихся. Управления несоответствиями описаны в стандартах академии СТО «**Обеспечение сохранности контингента**».

8.7.1 Обращение с несоответствующими документами

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и аудитов;
- на основании анализа информации потребителей;
- по результатам анализа предложений кафедр;
- по результатам анализа предложений ППС и студентов.

При признании учебных документов несоответствующими они идентифицируются и переиздаются (СТО «**Проектирование и планирование образовательного процесса**»).

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 38/45 Изменение 0

9 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1 Общие положения

Университет планирует и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения предоставляемых образовательных услуг. Мероприятия плана ежегодно готовит УМУ в составе плана мероприятий по системе менеджмента качества.

В университете определены методы, необходимые для выявления требований и удовлетворенности потребителей, измерения и анализа результативности системы менеджмента качества, а также процессы улучшения.

Методы контроля и мониторинга процессов, установленных в университете, приведены в соответствующих стандартах университета.

Мониторинг системы менеджмента качества проводится руководством университета, посредством регулярного анализа отчетов о выполнении планов, отчетов о внутренних аудитах университета, отчетов о выполнении корректирующих действий, отчетов о выполнении предупреждающих действий (отчетов о выполнении планов развития всех подразделений университета).

9.1.1 Мониторинг и измерение процессов

Все процессы университета подвергаются регулярному мониторингу и измерению.

Оценка процессов производится по критериям, установленным в соответствующих стандартах университета, разработанным по процессам университета (**Приложение А**) в разделе «Анализ, измерение и мониторинг процесса».

Периодичность, ответственность, места хранения данных оценки также изложены в СТО.

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

В университете ведется сбор и анализ информации об удовлетворенности потребителей, процесс оценивается по критериям, подробно описанным в СТО **«Организация взаимодействия с потребителями»**.


Сбор информации об удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон в работе университета осуществляется с помощью анкетирования и других форм опросов.

Планированием этой работы, разработкой и рассылкой анкет, проведением мониторинга, обработкой результатов занимаются ЦСТСиВ.

Анализ удовлетворенности студентов проводится при помощи анкетирования, опроса студентов во время учебного процесса, обращений студентов в деканаты факультетов и психологу университета.

9.1.3 Анализ и оценка

В НГУАДИ проводится регулярный сбор и анализ данных для определения результативности установленных процессов университета и их улучшений.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 39/45 Изменение 0

Анализ проводится ответственными лицами по каждому процессу в структурных подразделениях. Сводные данные передаются в УМУ и служат основой для принятия решений на всех уровнях организационной структуры НГУАДИ, а также для анализа со стороны высшего руководства.

Анализ сводных данных СМК проводится ученым советом НГУАДИ один раз в год.

Аналізу подвергаются данные, полученные по результатам:

- измерений и мониторинга процессов;
- внутренних и внешних аудиторских проверок;
- связей с потребителями.

9.2 Внутренний аудит

Университет проводит внутренние аудиты через запланированные интервалы времени с целью проверки соответствия запланированных мероприятий по процессам университета и системы менеджмента качества университета требованиям МС ИСО 9001.

Установленный порядок подготовки, проведения и оценки результатов внутренних аудитов обязателен для всех задействованных в СМК подразделений и регламентируется внутренним стандартом университета **СТО «Внутренний аудит»**.


Начальник УМУ не реже одного раза в год составляет проект программы проведения аудитов структурных подразделений; согласует ее с представителем руководства по качеству и представляет согласованный проект приказа не позднее, чем за один месяц до начала проверок. Руководители или ответственные за СМК подразделений согласуют время проведения аудита с начальником УМУ. Издаётся соответствующий приказ, и разрабатываются планы проведения аудитов, копии которых передаются во все подразделения, включенные во внутренний аудит. Приложением к приказу является программа, в которой указана группа или группы аудиторов, пункты стандарта, подлежащие проверке, место и время проверок.

Аудиторы, привлекаемые к проверке, не являются сотрудниками проверяемых подразделений. Количество привлекаемых аудиторов и продолжительность проведения аудита зависят от численности сотрудников проверяемого подразделения, от сложности и числа проводимых процессов. План проведения аудита представляет собой установленный бланк, в котором указывается, дата проведения аудита, состав аудиторской группы, время и место проверки, задействованное подразделение, а также основные из возможно обсуждаемых вопросов. Внутренние аудиторы имеют возможность вести формализованный опрос в проверяемых подразделениях на основе чек-листов, которые представляют собой перечень вопросов, составленных в соответствии с МС ИСО 9001 и другими внешними и внутренними нормативными документами.

Порядок проведения внутреннего аудита регламентирован **СТО «Внутренний аудит»**, программой и планами аудита. В ходе проверки аудиторы выясняют, в какой мере требования СМК соблюдаются в подразделениях. Все несоответствия и возможности улучшения обсуждаются с руководителями подразделений, фиксируются аудиторами в листах несоответствий. Листы несоответствий визируются руководителем подразделения и подписываются ведущим аудитором.

Листы несоответствий передаются начальнику УМУ и руководителю проверяемого подразделения. На основании предоставленных листов несоответствий руководитель подразделения разрабатывает предложения по корректирующим или предупреждающим мероприятиям, возможным коррекциям и сроки их выполнения.

На основании заполненных листов несоответствий аудиторы совместно с начальником

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 40/45 Изменение 0

УМУ составляют отчет по аудиту, в котором указывают выявленные несоответствия и предложения по корректирующим и предупреждающим действиям. Далее отчет по аудиту представляется ответственному за СМК от руководства. Затем администрация вуза издает соответствующий приказ или распоряжение о КД.

По каждому корректирующему мероприятию руководителем подразделения должен быть проведен анализ их эффективности. Отчеты по аудиту и план-отчет по корректирующим и предупреждающим мероприятиям являются документами отчетности и хранятся в УМУ, а также в проверяемом подразделении.

Критерии оценки процесса ВА изложены в СТО «Внутренний аудит», УМУ отвечает за анализ и оценку процесса.

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Руководство НГУАДИ осуществляет ежегодный анализ адекватности, результативности, системы менеджмента качества на соответствие требованиям МС ИСО 9001, стандартов университета (**Приложение А**), а также определяет возможности улучшения системы менеджмента университета и необходимость изменения политики и целей в области качества.

Ответственность за проведение анализа несет представитель руководства по качеству – ректор НГУАДИ.


9.3.2 Входные данные для анализа

Источником информации для анализа со стороны руководства являются:

- результаты аудитов (проверок) – отчеты по итогам внутреннего и внешнего аудитов системы менеджмента качества;
- обратная связь от потребителей – результаты опросов работодателей о качестве подготовки выпускников (заполненные анкеты, предложения по сотрудничеству, жалобы студентов, рекламации на выпускников);
 - оценка процессов по критериям, указанным в СТО;
 - статус (состояние) предупреждающих и корректирующих действий;
 - действия, предпринятые по итогам предыдущих анализов со стороны руководства;
 - изменения – изменения процессов, организационной структуры университета, внешней среды, которые могли бы повлиять на систему менеджмента качества;
- рекомендации по улучшению деятельности всех подразделений академии.

9.3.3 Выходные данные анализа

Анализ результативности СМК планируется, проводится и координируется ученым советом университета. Результаты анализа оформляются в виде протокола решения ученого совета и включают в себя:

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 41/45 Изменение 0

- организационные мероприятия, направленные на улучшение деятельности всех подразделений;
- рекомендации по повышению результативности системы менеджмента качества и процессов НГУАДИ;
- оценку улучшения образовательных услуг с точки зрения удовлетворения требований потребителей;
- оценку необходимых ресурсов (оборудование, оснащение учебно-воспитательного процесса, анализ потребности в кадрах, аспекты кадровой политики и повышения компетентности кадров, результаты оценки поставщиков;
- оценку степени достижения целей в области менеджмента качества – анализ планов и отчетов деятельности структурных подразделений;
- оценку результативности корректирующих и предупреждающих действий (планы-отчеты по КД, результаты устранения замечаний комплексных и аудиторских проверок университета;
- результаты анализа доводятся до сведения персонала НГУАДИ для демонстрации того, что процесс анализа ведет к постановке новых целей, которые могут повысить качество образовательных услуг университета.

10 Улучшение

10.1 Корректирующие действия

Университет предпринимает действия для устранения причин несоответствий качества системы менеджмента НГУАДИ, процессов, продукции и услуг установленным требованиям, а также предупреждения их повторного появления.

Несоответствия выявляются:


- при экспертизе деятельности вуза Министерством образования и науки РФ,
 - при проведении внутренних и внешних аудитов на предмет соответствия требованиям СМК;
 - в результате взаимодействия с потребителями;
 - в результате всех видов контроля.
- требования к корректирующим действиям установлены в **СТО «Корректирующие действия»**.

Ответственность за разработку, выполнение, контроль корректирующих действий несут руководители структурных подразделений, владельцы процессов, вследствие деятельности которых произошло несоответствие.

По результатам предпринятых действий ведутся соответствующие записи.


10.2 Постоянное улучшение

В университете на уровне процессов, по итогам каждого анализа предпринимаются действия по повышению результативности и эффективности системы менеджмента качества, процессов, повышению качества услуг университета.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 42/45 Изменение 0

Улучшение и совершенствование системы менеджмента качества достигается посредством соответствующего обновления политики, целей университета в области качества, проведения корректирующих и предупреждающих действий и как следствие изменения целей и соответствующих планов в структурных подразделениях университета.

Решения об изменении политики и целей университета принимаются на ученом совете университета по результатам анализа СМК.

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 43/45 Изменение 0

ПРИЛОЖЕНИЕ А


УТВЕРЖДАЮ

Ректор _____ Н.В.Багрова

« ____ » _____ 2018 г.

Реестр стандартов НГУАДИ

№	Наименование документа	Код документа
1	Руководство по качеству	СМК.СТО.7.5-01-03-2018
2	Управление документацией	СМК.СТО.7.5-02-03-2017
3	Внутренний аудит	СМК.СТО.9.2-03-03-2017
4	Корректирующие действия	СМК.СТО.10.2-04-03-2017
5	Профориентационная деятельность	СМК.СТО.8.2/8.4-05-03-2017
6	Довузовская подготовка	СМК.СТО.8.5-06-03-2017
7	Обеспечение сохранности контингента	СМК.СТО.8.7-07-03-2017
8	Проектирование и планирование образовательного процесса	СМК.СТО.8.1/8.3-08-03-2017
10	Проведение набора студентов	СМК.СТО.8.5-10-03-2017
11	Организация практик	СМК.СТО.8.5-11-03-2017
12	Проведение образовательного процесса и контроль качества его освоения	СМК.СТО.8.5-12-03-2017
13	Организация внеучебной деятельности	СМК.СТО.8.5-13-03-2017
14	Организация взаимодействия с потребителями	СМК.СТО.8.2-14-03-2017
15	Организация дополнительного профессионального образования	СМК.СТО.7.2-15-03-2017
16	Организация научно-исследовательской деятельности	СМК.СТО.8-16-03-2017
17	Организация творческой деятельности	СМК.СТО.8-17-03-2017
18	Планово-финансовое обеспечение	СМК.СТО.6/8.4-18-03-2017
19	Информационное обеспечение	СМК.СТО.8.5-19-03-2017
20	Методическое обеспечение образовательного процесса	СМК.СТО.8.5-20-03-2017
21	Материально-техническое обеспечение	СМК.СТО.8.4-21-03-2017
22	Управление персоналом	СМК.СТО.7.1.2-22-03-2017
23	Повышение квалификации преподавателей	СМК.СТО.7.2-23-03-2017

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 44/45 Изменение 0
	Система менеджмента качества Руководство по качеству	

ПРИЛОЖЕНИЕ Б


(рекомендуемый)

План развития подразделения (кафедры, деканата) университета

Ректор, проректор, декан факультета _____ / УТВЕРЖДАЮ
 (нужное оставить)

Комплексный план-отчет мероприятий _____ на период _____
 наименование подразделения

Мероприятия	Цель	Ответственные	Сроки выполнения	Отметка о выполнении
1	2	3	4	5

	ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет архитектуры, дизайна и искусств»
	СМК.СТО. 4.4.2 -01-03-2018 Лист 45/45 Изменение 0

Декан, заведующий кафедрой, руководитель подразделения

(нужное оставить)