

СПб ГУТ )))	МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
	федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича» (СПбГУТ)
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
СМК-РК-01/21	<b>РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ</b>

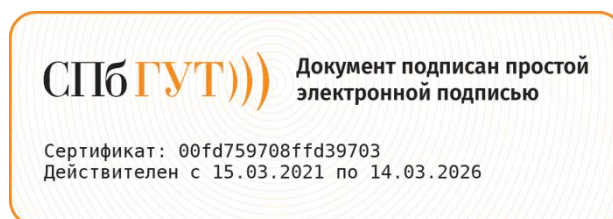


СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

***РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ***

СМК-РК-01/21

Версия 2.0



Санкт-Петербург, 2021

Документ введен в действие приказом СПбГУТ №273 от 29.04.2021.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	5
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	5
4. ОПИСАНИЕ СМК .....	7
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ .....	24
ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	25
ПРИЛОЖЕНИЕ Б .....	26
ПРИЛОЖЕНИЕ В.....	27
ЛИСТ РАССЫЛКИ .....	28
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ .....	29

## **1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1.1. Руководство по качеству (далее – Руководство) является основным документом системы менеджмента качества (СМК) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича», включая филиалы (далее по тексту Университет, СПбГУТ).

1.2. Руководство предназначено для применения во всех подразделениях СПбГУТ, осуществляющих подготовку, обеспечение и непосредственное проведение образовательного процесса.

1.3. Руководство

- излагает политику в области качества Университета;
- описывает систему менеджмента качества подготовки выпускников;
- определяет порядок формирования документарной базы для функционирования, проверки и демонстрации соответствия СМК требованиям к качеству в конкретных ситуациях;

- определяет функции руководства Университета в СМК.

1.4. Руководство предназначено для использования внутри Университета и для представления вышестоящим организациям, заказчикам при заключении контрактов, экспертам при проверке деятельности Университета в области качества.

1.5. Руководство не включает требования к аспектам других систем менеджмента (например, финансового менеджмента), но может быть использовано в интеграции совместимых требований.

1.6. В целях уменьшения объема документа, в Руководстве делаются ссылки на нормативные документы, регламентирующие процессы управления в СМК.

1.7. Контрольный экземпляр Руководства (оригинал), титульный лист которого утвержден ректором и заверен печатью СПбГУТ, находится в отделе менеджмента качества (ОМК) Университета. Все остальные экземпляры Руководства представляют собой копии с контрольного экземпляра и обозначены как управляемые экземпляры (УЭ). Порядок управления данным Руководством как документом СМК определен «Руководством по управлению документированной информацией» (СМК-ДП-01/21).

1.8. Руководство является основным документом СМК Университета и подлежит контролю во время внутренних и внешних аудитов.

1.9. Содержание Руководства не остается неизменным, так как Университет развивается, изменяется его структура, а это требует актуализации руководящих документов.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ с изменениями и дополнениями;

2.2. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

2.3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования;

2.4. ГОСТ Р 57189-2016/ISO/TS 9002:2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Руководство по применению ИСО 9001:2015 (ISO/TS 9002:2016, IDT);

2.5. ГОСТ РВ 0015-002-2012. Государственные военные стандарт. Система разработки и постановки на производство военной техники. Системы менеджмента качества. Общие требования;

2.6. Стандарты и директивы ENQA.

## 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины и определения, соответствующие ГОСТ Р ИСО:

*Качество* – степень соответствия характеристик требованиям.

*Система качества* - совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

*Качество продукции и услуг организации*

– определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны;

– включает не только выполнение функций в соответствии с назначением и их характеристики, но также воспринимаемую ценность и выгоду для потребителя.

*Потребитель* – организация или лицо, получающее продукцию и услуги.

*Заинтересованная сторона* – лицо или группа, заинтересованные в деятельности и успехе организации. Соответствующими заинтересованными сторонами являются те, которые представляют значительный риск для устойчивости организации, если их потребности и ожидания не выполняются. Организации определяют, какие результаты необходимо получить для этих соответствующих заинтересованных сторон, чтобы снизить такой риск. Организации привлекают, удерживают и сохраняют поддержку соответствующих заинтересованных сторон, от которых зависит их успех.

Работники в организации начинают взаимодействовать и становятся заинтересованными через общее понимание политики в области качества и желаемых результатов организации.

*Поддержка* высшего руководства СМК и взаимодействие работников позволяют:

- обеспечивать достаточное количество человеческих и других ресурсов;
- проводить мониторинг процессов и результатов;
- определять и оценивать риски и возможности;
- предпринимать соответствующие действия.

Система менеджмента качества наиболее результативна, когда все работники понимают и применяют на практике навыки, подготовку, образование и опыт, необходимые для выполнения их функций и обязанностей. Предоставлять возможности работникам развивать необходимую компетентность является ответственностью высшего руководства.

Термины и определения, соответствующие Федеральному закону «Об образовании в Российской Федерации»:

*качество образования* – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы;

*образовательная организация* – некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана;

*образовательная деятельность* – деятельность по реализации образовательных программ;

*образовательная программа* – комплекс основных характеристик образования (объем, содержание, планируемые результаты), организационно-педагогических условий и – в случаях, предусмотренных ФЗ «Об образовании», форм аттестации, который представлен в виде учебного плана, календарного учебного графика, рабочих программ учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов, а также оценочных и методических материалов;

*обучающийся* - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

*участники отношений в сфере образования* – обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их

представители, организации, осуществляющие образовательную деятельность и федеральные государственные органы, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, работодатели и их объединения.

Прочие термины и определения:

*качество* - совокупность свойств и характеристик образовательного процесса, которые придают ему способность удовлетворять известные или предполагаемые потребности в знаниях, умениях, навыках и компетенциях отдельных граждан и организаций, общества и государства;

*образовательный процесс* – целенаправленный процесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающийся констатацией достижения гражданином (обучающимся) установленных государством образовательных уровней (образовательных цензов);

*результат образовательного процесса* – образовательные услуги;

*образовательные услуги* – комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых возможностей для приобретения знаний и умений с целью удовлетворения образовательных потребностей.

#### **4. ОПИСАНИЕ СМК**

##### **4.1. Общие положения**

4.1.1. Основу СМК Университета составляют требования, положения и рекомендации международных стандартов ИСО серии 9000, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, расширенные Стандартами и директивами *ENQA*, Государственными военными стандартами. Разработанное, изданное и внедренное в СПбГУТ Руководство по качеству является внутренним нормативно-правовым документом, регламентирующим и обеспечивающим функционирование СМК и возможность ее постоянного улучшения.

##### **4.1.2. Система менеджмента качества**

– включает действия, с помощью которых Университет устанавливает свои цели и выделяет процессы и ресурсы, требуемые для достижения желаемых результатов в условиях, определяемых средой Университета;

– управляет взаимодействующими процессами и ресурсами, требуемыми для обеспечения ценности и реализации результатов для соответствующих заинтересованных сторон;

– позволяет высшему руководству оптимизировать использование ресурсов, учитывая долгосрочные и краткосрочные последствия их решений;

– предоставляет средства управления для идентификации действий в отношении преднамеренных или непреднамеренных последствий в предоставлении продукции и услуг.

#### 4.1.3. Среда Университета включает в себя

а) внутренние факторы: *общие результаты деятельности*, включая финансовые результаты; *ресурсы*, включая инфраструктуру, среду для функционирования процессов, знания; *человеческие аспекты* – компетентность персонала, организационная культура, взаимоотношения с профсоюзами; *факторы деятельности* – процессы, возможности производства и поставки, результаты функционирования СМК, оценка потребителей; *факторы управления*, такие как правила и процедуры для принятия решений или организационная структура;

б) внешние факторы: макроэкономические, социальные, политические, технологические, конкуренция, а также факторы, влияющие на рабочую среду.

#### 4.2. Область применения

4.2.1. СМК разработана как инструмент для реализации политики руководства Университета в области качества и имеет целью гарантировать адекватное управление всеми работами, влияющими на качество образовательного процесса и его результаты.

4.2.2. СМК распространяется на следующие уровни управления:

- Университет в целом и филиалы;
- институты, центры, управления, отделы;
- факультеты, кафедры и лаборатории;
- рабочие места.

СМК состоит из ряда элементов и функционирует посредством процессов, которые осуществляются в среде Университета и при его взаимодействии с внешними организациями.

4.2.3. Область применения СМК охватывает процессы от предвузовской подготовки абитуриентов до карьерного мониторинга выпускников Университета.

4.2.4. Продукцию выделенных в СМК Университета бизнес-процессов составляют образовательные и научные услуги организации, осуществляющей образовательную деятельность, а также научно-техническая продукция (далее – НТП), включая фундаментальные и прикладные НИОКР.

4.2.5. В СМК особое значение придается предупреждающим действиям, позволяющим избежать появления проблем, не исключая при этом способности реагировать и исправлять недостатки по мере их появления.

4.2.6. Область применения СМК распространяется на структурные подразделения Университета, отмеченные в п. 1.2.2 настоящего Руководства, и применяется ими как документированная информация.



### 4.3. Ответственность руководства

4.3.1. Руководство Университета демонстрирует свои лидерство и приверженность системе менеджмента качества посредством возложения на себя ответственности по разработке и внедрению СМК, постоянному улучшению ее результативности.

4.3.2. Ответственность руководства СПбГУТ в СМК включает:

- обеспечение пригодности СМК и ее эффективности в выполнении целей Университета на основе постоянного мониторинга результатов деятельности или измерения и периодических анализов со стороны руководства;
- разработку Политики Университета в области качества, обеспечение разработки целей в области качества и планирование их достижения;
- принятие во внимание выполнения требований потребителей, заинтересованных сторон, а также среды организации, учитывая внутренние и внешние факторы, стратегическое направление при разработке и актуализации политик и целей в области качества;
- обеспечение взаимодействия процессов СМК с процессами других функций (например, финансы, проектирование, испытание, поддержка потребителя) в рамках Университета;
- обеспечение эффективного взаимодействия между структурными подразделениями и функциями с применением разработанного системного подхода для достижения эффективного потока входов и выходов между процессами, а также обеспечения совместной работы в оценке и снижении рисков;
- мониторинг текущих и прогнозируемых объемов работ и графиков и обеспечения того, что выделяется достаточное количество ресурсов на систему менеджмента качества (люди, инструменты, оборудование и т.д.), когда и где это необходимо;
- регулярное доведение до сотрудников Университета важности СМК и соблюдения ее требований при помощи внутренних информационных встреч, электронной почты, личных бесед, корпоративной сети организации и т.д. важности системы менеджмента качества;
- мониторинг выходов СМК и обеспечение того, что соответствующие лица или группы наделяются ответственностью и полномочиями для проведения корректирующих действий, когда намеченные результаты не достигнуты;
- обмен информацией (с фактическими свидетельствами) о важности, преимуществ улучшения в ключевых областях деятельности Университета;

– обеспечение того, что информация и рекомендации по результатам оценок и анализов со стороны руководства сообщаются соответствующим сторонам в рамках Университета, которые помогают продемонстрировать важность и преимущества улучшений;

– обеспечение поддержки и предоставления руководящих указаний для других функций менеджмента (например, финансы, проектирование, испытание, поддержка потребителя) в интерпретации и понимании потребителя, законодательных и нормативных правовых требований, отзывов потребителей и т.д.

4.3.3. Высшее руководство Университета формирует и утверждает Политику в области качества, а также организует ее проведение.

### **ПОЛИТИКА СПБГУТ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА**

*Стратегическая цель СПБГУТ состоит в подготовке высококвалифицированных, конкурентоспособных специалистов, обладающих фундаментальными знаниями и навыками самостоятельного научного мышления и практической деятельности в соответствии с существующими и перспективными потребностями личности, общества и государства.*

*Руководство университета гарантирует предоставление комплекса образовательных услуг на уровне, определяемом законодательными и нормативными документами, а также потребностями и ожиданиями всех заинтересованных сторон.*

*Внедрение и постоянное совершенствование системы менеджмента качества, соответствующей требованиям международного стандарта ISO 9001-2015, признается **первоочередной задачей** университета на ближайший период времени, что обеспечит уверенность в эффективном управлении процессами вуза, своевременном предупреждении о возможном несоответствии и постоянном развитии и реализации его потенциала.*

*Для достижения стратегической цели СПБГУТ определяет следующие **основные направления политики в области качества:***

*- систематический анализ динамики требований и ожиданий всех заинтересованных сторон;*

*- взаимодействие и партнерские отношения с участниками образовательного процесса;*

*- систематическая оценка удовлетворенности потребителей;*

*- непрерывное повышение квалификации, компетентности и профессионализма сотрудников;*

*- непрерывный мониторинг образовательной и научной деятельности;*

*- своевременное осуществление корректирующих и предупреждающих действий;*

- постоянное повышение результативности системы менеджмента качества;
- использование в учебном процессе инновационных методов и эффективных образовательных технологий;
- интеграция учебного процесса, научно-исследовательской и практической деятельности;
- практическая подготовка студентов к роли организаторов, совершенствование условий для раскрытия творческого потенциала студентов, самореализации их личности;
- оптимизация учебно-организационной деятельности и учебно-методического обеспечения;
- непрерывное развитие материально-технической базы университета;
- выполнение заказов на научные исследования и разработки для юридических и физических лиц на основе гражданско-правовых договоров;
- выполнение фундаментальных и прикладных научных исследований, проведение опытно-конструкторских, опытно-технологических работ и производство перспективной техники и других изделий, в том числе для спецтехники, вооружения, военной техники и боеприпасов.

**Руководство университета несет ответственность** за реализацию политики в области качества и обеспечивает: единство целей и направлений деятельности университета, формирование и поддержку собственной корпоративной среды, полное вовлечение персонала в процесс достижения стратегических целей, необходимые ресурсы.

Руководствуясь политикой СПбГУТ в области качества образования, сотрудники университета работают как единая команда, обладающая высокой компетентностью, профессионализмом, инновационным подходом и международным признанием, что позволяет обеспечить лидерство СПбГУТ в области инноваций, инфокоммуникационных и информационных технологий, радиоэлектроники.

4.3.4. Цель проведения Политики СПбГУТ в области качества – достижение соответствия требованиям, заявленным в Миссии Университета.

4.3.5. Руководством СПбГУТ для процессов СМК определены измеримые цели в области качества (в том числе те, которые необходимы для выполнения требований к продукции), уровни их действия и необходимые человеческие ресурсы.

### **Цели СПбГУТ в области качества**

1. Последовательное проведение руководством Университета Политики, целей и задач в области качества образовательной деятельности в соответствии с Программой развития СПбГУТ;

2. Обеспечение гарантии качества образования и признания результатов обучения в Университете на национальном уровне посредством проведения государственной аккредитации образовательных программ в законодательно установленные сроки;

3. Формирование у обучающихся культурных ценностей в процессе получения ими образования, построение кросскультурных связей, воспитание и обучение молодых специалистов в области инфотелекоммуникаций и массмедиа.

4. Постоянное улучшение механизмов оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся в Университете путем расширенного применения инструментов внутренней оценки качества;

5. Непрерывное информирование общественности в отношении количества и качества реализуемых программ и квалификаций, доступности образовательной среды для всех участников образовательного процесса.

4.3.6. Цели в области качества пересматриваются в течение 30 дней после изменения Политики в области качества.

4.3.7. Ответственность за актуализацию целей в области качества и доведение их до структурных подразделений возлагается на директора департамента организации и качества образовательной деятельности. Ответственность за доведение целей в области качества до персонала, измерение степени осведомленности персонала об актуальности и важности его деятельности, а также вкладе в достижение целей в области качества возлагается на руководителей структурных подразделений и процессов СМК Университета.

4.3.8. Проведение Политики СПбГУТ в области качества и достижение Целей в области качества предполагает индивидуальную ответственность за качество образования и совершенствование собственных методов работы. Каждый сотрудник университета несет ответственность за реализацию Политики и целей в области качества и выполнение требований СМК в рамках своих должностных обязанностей.

4.3.9. Для определения приоритетов и проведения Политики и обеспечения достижения Целей в области качества, руководство Университета применяет процедуры стратегического и оперативного планирования (см. СМК-ОП-1.1/21 «Стратегическое планирование»). На плановой основе осуществляются также изменения в СМК.

#### 4.4. Структура управления СМК

4.4.1. В СПбГУТ сложилась организационная структура, в рамках которой происходит формирование СМК и обеспечивается ее функционирование (рис.1).

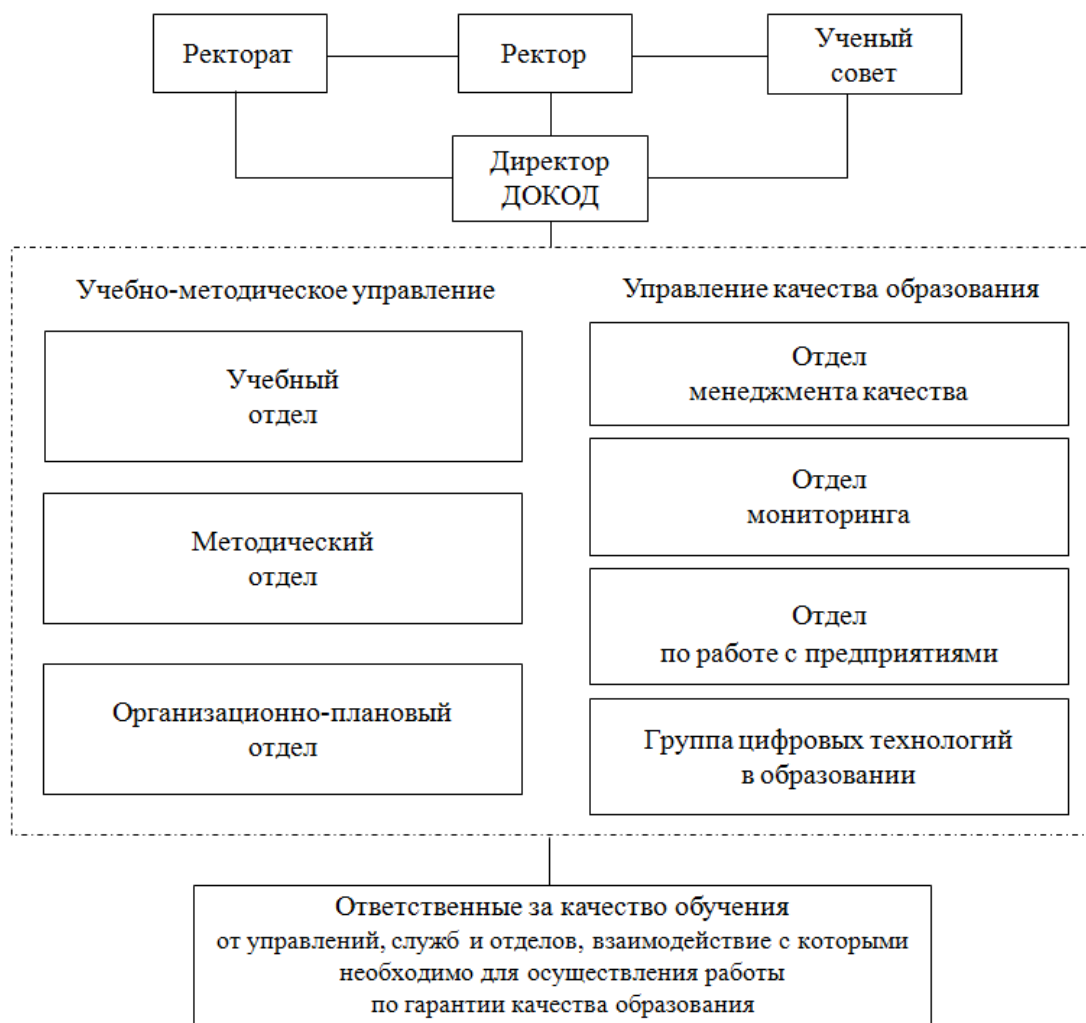


Рисунок 1 – Организационная структура управления СМК СПбГУТ

4.4.2. Для обеспечения эффективного управления качеством определены ответственность, права и обязанности персонала Университета на всех уровнях управления:

- Ученый совет отвечает за управление качеством содержания учебного процесса и его научного уровня.
- Ректор Университета обеспечивает понимание и проведение Политики в области качества на всех уровнях Университета, несет ответственность за общее руководство качеством, планирование, определяет стратегию и устанавливает приоритеты в решении проблем качества, выделяет ресурсы для эффективного функционирования СМК и достижения стратегических целей Университета;
- Ректорат участвует в стратегическом менеджменте качества;
- Подразделения директора департамента организации и качества образовательной деятельности решают задачи по актуализации и совершенствованию СМК Университета, осуществляют анализ состояния системы, а также разработку, реализацию и

координацию программ и планов проведения аудита; оценку соответствия СМК или отдельных ее процессов требованиям российских и международных стандартов качества с точки зрения достижения целей, определенных в области качества, поддерживают и актуализируют документацию СМК, участвуют в проведении внутренних проверок качества.

– Ответственные за качество обучения на факультете, а также в других структурных подразделениях назначаются по представлению руководителя структурного подразделения распоряжением директора департамента организации и качества образовательной деятельности.

Ответственный за качество:

- поддерживает в актуальном состоянии всю необходимую документацию по качеству в подразделении (описания процессов, таблицы, значения и статистику критериев качества, их анализ, отчеты по реализации действий по повышению качества);
- организует техническую часть проведения исследований по качеству, своевременно пополняет базу данных по мониторингу качества обучения, дает рекомендации и участвует в разработке мер управления качеством в пределах своих полномочий.

Ответственный за качество вправе запрашивать от работников своего структурного подразделения информацию для анализа данных работы подразделения; участвовать в составлении планов мероприятий, направленных на внедрение и улучшение СМК Университета, а также обращаться в подразделения директора департамента организации и качества образовательной деятельности за информацией для актуализации документации СМК.

4.4.3. Взаимодействие подразделений директора департамента организации и качества образовательной деятельности с другими структурными подразделениями Университета осуществляется как непосредственно, так и через ответственных за качество обучения.

4.4.4. Поддержание СМК производится посредством:

- поддержки высшего руководства и эффективного взаимодействия работников Университета, общего понимания Политики в области качества и стратегии развития СПбГУТ;
- развития заинтересованности и необходимой компетентности работников, в том числе посредством обучения персонала вопросам управления качеством;

- достижения осведомленности при распределении ответственности и полномочий между персоналом Университета, когда работники понимают свои обязанности и то, как их действия способствуют достижению целей СПбГУТ;

- обмена информацией для улучшения взаимодействия работников и углубленного понимания среды Университета, потребностей и ожиданий потребителей и других соответствующих заинтересованных сторон, а также системы менеджмента качества СПбГУТ;

- проведения внутренних проверок качества;

- применения корректирующих действий, корректировок, устранения несоответствий, выявленных в процессе повседневной деятельности, при проведении внутренних и внешних проверок качества;

- эффективного применения Руководства, процедур, положений, инструкций, планов и других документов, относящихся к качеству.

4.4.5. СМК Университета подлежит регулярной внутренней проверке и оценке эффективности функционирования с целью непрерывного совершенствования и улучшения.

4.4.6. Идентифицированные в СМК СПбГУТ процессы управляются руководителями процессов. Руководители процессов определены в соответствии с занимаемыми должностями, их состав отражен в Реестре процессов СПбГУТ, идентифицированных в СМК (Приложение А). Распределение ответственности за процессы может иногда не совпадать с организационной структурой Университета.

#### **4.5. Процессы и их взаимодействия**

4.5.1. Процесс – это совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности. Процесс преобразует входы в намеченные результаты. Процесс имеет встроенные средства управления и проверок результатов деятельности и способствует улучшению.

4.5.2. Входы и выходы могут быть материальными (например, материалы, компоненты или оборудование) или нематериальными (например, информация или знания).

4.5.3. Состав процессов СМК Университета определен на основании:

- миссии и политики Университета в области качества, вытекающих из требований основных групп потребителей и заинтересованных сторон;

- целей, определенных по направлениям стратегии и политики Университета в области качества.

4.5.4. В системе процессов СМК СПбГУТ определены процессы деятельности и процессы системы:

- Ответственность руководства;
- Основные процессы;
- Обеспечивающие процессы;
- Процессы мониторинга, измерений, анализа и оценки.

Процесс проектирования и разработки продукции и услуг является подпроцессом в основных процессах СМК Университета: образовательной и научной деятельности. Планирование проектирования и разработки, входные данные для проектирования и разработки, средства управления проектированием и разработкой, выходные данные проектирования и разработки, изменения проектирования и разработки определяются в описаниях процессов.

4.5.5. Реестр процессов и видов деятельности СМК Университета приведен в Приложении А.

4.5.6. Обобщенная карта взаимодействия процессов и виды деятельности в рамках СМК, их применение в СПбГУТ иллюстрирует Приложение Б.

4.5.7. Описание процессов СМК регламентирует Методическая инструкция «Описание процессов системы менеджмента качества» (СМК-МИ-01/21). Описание процесса предписывает, в том числе, планирование действий по реагированию на риски и возможности.

4.5.8. Знания, необходимые для функционирования процессов Университета и для достижения соответствия продукции и услуг, базируются на персонале СПбГУТ и его опыте. Средством поддержания знаний на соответствующем уровне являются наставничество, повышение квалификации и другие формы обучения. Инструменты для поддержания и распространения знаний СПбГУТ включают в себя внутреннюю электронно-информационную образовательную среду, библиотеки, совещания, информационные бюллетени и т.д.

4.5.9. Ответственный за процесс обеспечивает выполнение закрепленного за ним процесса на основе объективной информации о параметрах процесса, продукта и удовлетворенности потребителей процесса, заинтересованных лиц.

4.5.10. Ответственный за процесс несет ответственность за менеджмент процесса на всех стадиях – начиная с планирования и заканчивая оценкой. Руководитель процесса уполномочен:

- устанавливать требования к входам процесса и их показателям;



- осуществлять предупреждающие и корректирующие мероприятия в ходе управления процессом, планировать меры по улучшению процесса;

- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих/предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;

- предлагать и вносить изменения в управляющую документацию в пределах своей компетенции.

4.5.11. Информация о процессах в области качества, о целях процессов и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем сотрудникам Университета в пределах их полномочий.

4.5.12. Часть процесса «Образовательная деятельность» выполняется сторонними организациями (проведение практик студентов, программы студенческого обмена). Управление процессом определяется ФГОС по соответствующему направлению подготовки или специальности, рабочим учебным планом, календарным учебным графиком, Программой проведения производственной практики и условиями договора.

4.5.13. Проектирование и разработка ОП по ФГОС направлений подготовки и специальностей, по которым происходит обучение в Университете, проводятся в рамках процесса «Образовательная деятельность». Персонал, отвечающий за проектирование, должен быть компетентен в выполнении требований по проектированию и должен обладать навыками применения соответствующих средств и методов. Валидация процесса проектирования и разработки ОП обеспечивается посредством применения общих и специальных требований к аттестации процесса оказания образовательной услуги и к аттестации всех видов ресурсов, используемых в данном процессе.

Управляемые условия для процесса проектирования и разработки ОП включают в себя:

- наличие утвержденного ФГОС по соответствующему направлению подготовки или специальности;

- проверка выполнения общесистемных требований, требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению, требований к кадровым и финансовым условиям реализации образовательной программы, требований к применяемым механизмам оценки качества образовательной деятельности и подготовки обучающихся по ОП;

- использование пригодного оборудования;

наличие и использование средств контроля освоения ОП и измерений соответствия;

- проведение контроля, измерений и испытаний;

реализация ОП ФГОС соответствующего направления подготовки или специальности;

- наличие квалифицированного и аттестованного персонала для данного процесса;
- повторную валидацию;
- наличие записей, содержащих достигнутые результаты или свидетельства реализации данного процесса.

4.5.14. Верификация процесса «Образовательная деятельность» происходит в результате государственной аккредитации соответствующей ОП.

4.5.15. Для поддержания функционирования процессов СМК Университет разрабатывает, актуализирует и применяет документированную информацию, а также регистрирует и сохраняет достаточное количество документированной информации для обеспечения уверенности в том, что процессы выполняются как запланировано.

#### **4.6. Документированная информация**

4.6.1. Документированная информация содержит документацию, записи и прочую информацию для конкретных целей.

*Документация* СМК Университета определяет и описывает распределение обязанностей и ответственности руководства и исполнителей, порядок взаимодействия подразделений и служб при выполнении функций и решении задач по вопросам обеспечения качества образовательных, методических и научных услуг, а также НТП, включая фундаментальные и прикладные НИОКР. *Записи* используются, чтобы регистрировать и сохранять документированную информацию.

4.6.2. Основным документом СМК является Политика в области качества, из которой вытекают цели и задачи Университета.

4.6.3. Доведение Политики руководства СПбГУТ в области качества до сведения потребителей, работников Университета, заинтересованных сторон осуществляется посредством ее размещения на официальном веб-сайте СПбГУТ, на информационных стендах, путем информирования при приеме на обучение, на работу в соответствующие структурные подразделения.

4.6.4. Ответственность за ознакомление с Политикой в области качества возложена на Управление кадрами и на студенческий отдел кадров.

4.6.5. Политика в области качества входит в состав документации СМК Университета и подлежит своевременной актуализации.

4.6.6. Документация СМК Университета структурирована по пяти уровням:

- I. Документы концептуального характера;
- II. Стандарты Университета и Документированные процедуры;

- III. Управленческая документация;
- IV. Отчетная документация, записи;
- V. Документация базового уровня.

4.6.7. Краткий перечень и назначение документации, функционирующей в рамках СМК Университета, представлены в таблице 1.

Таблица 1

Структура документации СМК Университета

Уровень	Документы	Примечания
I.	Программа развития СПбГУТ	Документы, определяющие вектор развития СПбГУТ на перспективу
	Концепция развития СМК Университета (политика и цели в области качества)	
	Руководство по качеству	Основной документ СМК Университета; определяет область применения СМК, ее структуру, набор руководящих и связанных документов и т.д., является вспомогательным документом при проведении внутренних и внешних проверок
II.	Документированные процедуры: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Внутренних аудиты;</li> <li>– Управление документированной информацией;</li> <li>– Корректирующие и предупреждающие действия;</li> <li>– Управление несоответствиями</li> </ul>	Описывают, как следует осуществлять виды деятельности в СМК
III.	Документы <ul style="list-style-type: none"> <li>– по планированию процессов СМК;</li> <li>– по осуществлению процессов СМК;</li> <li>– по управлению процессами СМК;</li> <li>– справочники и др.</li> </ul>	Рабочие документы, регламентирующие основные стадии процессов СМК Описания процессов
IV.	Записи, Отчеты, в том числе – по самообследованию	Форма отчетов может быть определена внешними требованиями
V.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Нормативно-правовая документация РФ;</li> <li>– Ведомственная нормативно-правовая документация;</li> <li>– Внутренние локальные нормативные акты;</li> <li>– Нормативная документация по СМК</li> </ul>	Внешние нормативные документы, регламентирующие процессы СМК

4.6.8. Ответственность, права и обязанности сотрудников Университета определены в должностных инструкциях, положениях о подразделениях, документированных процедурах и иных документах.

4.6.9. Взаимосвязь между документами системы достигается за счет перекрестных ссылок из одних разделов настоящего Руководства на другие, на описания процессов, документированные процедуры, должностные инструкции, приложения и другие документы СМК Университета. Аналогичным образом (за счет ссылок) осуществляется привязка к СМК любых других внутренних документов, имеющих статус действующих документов.

4.6.10. Управление внутренними и внешними нормативными документами осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры СМК-ДП-01/21 «Управление документированной информацией» и предусматривает следующие этапы.

*Для внутренних документов:*

- разработка, проверка, утверждение и регистрация документа;
- формирование и хранение контрольного экземпляра;
- формирование и рассылка управляемого экземпляра документа;
- внесение и идентификация изменений в контрольный экземпляр;
- формирование, рассылка и хранение контрольного экземпляра с изменениями;
- введение документа в практику работы;
- изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение или доведение до сведения пользователей о прекращении действия документа.

*Для внешних документов:*

- запрос, получение или закупка необходимой документации;
- регистрация и хранение контрольного экземпляра поступившей документации;
- ознакомление персонала с документами;
- регистрация поступивших изменений к нормативной документации;
- идентификация изменений и хранение экземпляра с изменениями;
- ознакомление персонала с изменениями.

4.6.11. Управление записями направлено на идентификацию свидетельств соответствия требованиям и предполагает организацию информационных процессов, обеспечивающих своевременное и регулярное предоставление руководству Университета и заинтересованным сторонам полной и достоверной информации, необходимой и достаточной для принятия обоснованных решений по вопросам улучшения процессов

деятельности СПбГУТ. Управление записями по качеству также определено в соответствии с требованиями документированной процедуры СМК-ДП-01/21 «Управление документированной информацией».

4.6.12. Циркуляция информации внутри Университета осуществляется по вертикали (с уровня на уровень) и по горизонтали (в рамках структурных подразделений одного уровня).

4.6.13. Обмен информацией происходит:

- посредством распространения распорядительной (приказов, распоряжений, нормативных документов) и других видов документации;
- в ходе проведения заседаний Ученого совета, ректората, Учебно-методической комиссии и др.;
- при проведении собраний и конференций трудового коллектива;
- в корпоративной сети и с помощью корпоративной газеты "Связист".

4.6.14. При необходимости оперативная информация, связанная с функционированием СМК, может выноситься на обсуждение в ходе рабочих совещаний, на которых присутствуют ответственные за соответствующие процессы.

4.6.15. В Университете определен и документально оформлен порядок организации и выполнения работ по защите информации об образцах военной продукции, учитывающий характер и условия выполнения оборонного заказа при несанкционированном воздействии на информацию, циркулирующую в технических каналах. Организация, содержание и документация соответствуют требованиям ГОСТ Р 50739, ГОСТ РВ 50859, ГОСТ РВ 50934. На всех этапах жизненного цикла военной продукции менеджмент информационной безопасности в СПбГУТ осуществляет Отдел технической защиты информации.

4.7. Деятельность по оценке результатов

4.7.1. Университет проводит мониторинг и измерения для того чтобы определить, достигаются ли намеченные результаты.

4.7.2. В основе деятельности по измерению, анализу и улучшению, которая является составной частью всех процессов системы качества Университета, лежит мониторинг восприятия потребителями и заинтересованными сторонами соответствия образовательной деятельности СПбГУТ их ожиданиям. Университет осуществляет обратную связь с потребителями посредством анализа информации, полученной в ходе опросов от абитуриентов, обучающихся, выпускников, а также предприятий (организаций), трудоустраивающих выпускников, от администрации субъектов Федерации и служб занятости, из Минобрнауки России, а также от сотрудников Университета.

4.7.3. Университет, где это возможно, осуществляет действия по приобретению необходимой компетентности и оценивает результативность осуществленных действий.

4.7.4. Особенности деятельности по измерению, анализу и улучшению по процессам приведены в описаниях соответствующих процессов (СМК-ОП-4.1/21 - СМК-ОП-4.5/21).

4.7.5. Для получения объективной и своевременной информации о степени соответствия деятельности в СМК и ее результатов установленным требованиям систематически проводятся внутренние аудиты.

4.7.6. Рекомендации к проведению внутренних аудитов определены ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 19.07.2012 №196-ст).

4.7.7. Процедура проведения внутренних аудитов в СПбГУТ регламентирована внутренним документом: СМК-ДП-02/21 «Внутренние аудиты»).

4.7.8. Ежегодно, не позднее чем за 2 недели до окончания текущего учебного года, директор департамента организации и качества образовательной деятельности представляет на утверждение ректору СПбГУТ Программу внутренних аудитов. Внутренний аудит включает планирование, оперативное управление, контроль и улучшение. В существенных, с точки зрения качества случаях, Программа внутренних аудитов может корректироваться в оперативном порядке – например, при поступлении информации от потребителя, при введении новых процедур, при необходимости введения значительных изменений в СМК и т. п.

4.7.9. При проведении аудита обеспечивается независимость аудиторов от лиц, которые несут непосредственную ответственность за проверяемую деятельность. Аудиторы должны иметь подготовку с учетом требований ГОСТ Р ИСО 19011-2012.

4.7.10. Результаты внутренних проверок используются:

- Директором департамента организации и качества образовательной деятельности при подготовке ежегодного отчета;

- ответственными за процессы при оценке эффективности и результативности процесса, принятии решения о запуске корректирующих и предупреждающих действий (СМК-ДП-03/21 «Корректирующие и предупреждающие действия»), планировании мероприятий по улучшению процессов.

4.7.11. Последовательность проведения внутренних аудитов описана в СМК-ДП-02/21 «Внутренние аудиты».

4.7.12. Отчет по результатам функционирования СМК, с оценкой ее результативности и достижения установленных целей в области качества ежегодно составляет директор департамента организации и качества образовательной деятельности. В ходе подготовки отчета используется:

- информация о степени достижения поставленных целей в соответствии с политикой СПбГУТ в области качества;
- информация, полученная в ходе проведения внутренних проверок и аудитов;
- данные о результатах образовательной деятельности и выпускниках, а также данные о результативности и эффективности процессов СМК;
- информация о проделанной работе по выявленным внутренним несоответствиям, а так же корректирующим и предупреждающим действиям;
- сведения об эффективности действий по ранее принятым решениям;
- предложения по внесению изменений в СМК Университета.

4.7.13. Отчет представляется руководству Университета, заслушивается и утверждается на заседании Ученого совета СПбГУТ, доводится до сведения персонала и иных заинтересованных сторон.

4.7.14. На основе отчета директора департамента организации и качества образовательной деятельности руководство ежегодно дает оценку результативности и эффективности СМК, а также уточняет, пересматривает, актуализирует политику и цели Университета в области качества и планируемые ресурсы. Результаты проведения таких оценок доводятся до ответственных за процессы СМК, сотрудников и иных заинтересованных сторон.

#### 4.8. Управление несоответствиями

4.8.1. Деятельность по управлению несоответствиями в Университете регламентирована документированной процедурой СМК-ДП-04/21 «Управление несоответствиями».

4.8.2. Когда возникает несоответствие, включая претензии, Университет предпринимает действия по расследованию того, что пошло неправильно, по коррекции, если это возможно, и для исключения подобных проблем в будущем, в том числе, для того, чтобы устранить причины и последствия влияния проблем, которые могут иметь отрицательное воздействие на результаты, продукцию, услуги, процессы или СМК, удовлетворенность потребителей. Персонал, работа которого может влиять на качество, должен быть проинформирован о последствиях для потребителя при несоответствии требованиям к качеству.

4.8.3. При обнаружении несоответствий процессов или результатов деятельности, руководители процессов инициируют запуск корректирующих или предупреждающих действий в соответствии с документированной процедурой СМК-ДП-03/21 «Корректирующие и предупреждающие действия». Записи об этих действиях фиксируются в Плане корректирующих действий (по установленной форме). Порядок проведения работ по удовлетворению рекламаций в соответствии с ГОСТ РВ 15.703 регламентирован соответствующей процедурой.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Этап процедуры	Должностное лицо
Проектирование и разработка	Начальник отдела менеджмента качества
Обсуждение и согласование	Первый проректор- проректор по учебной работе
Утверждение	Ректор
Рассылка	Специалист отдела менеджмента качества
Хранение КЭ	Специалист отдела менеджмента качества
Внесение изменений в РК	Специалист отдела менеджмента качества

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор – проректор по учебной работе \_\_\_\_\_ Г.М. Машков

« 26 » 04 2021 г.

Директор ДОКОД \_\_\_\_\_ С.И. Ивасишин

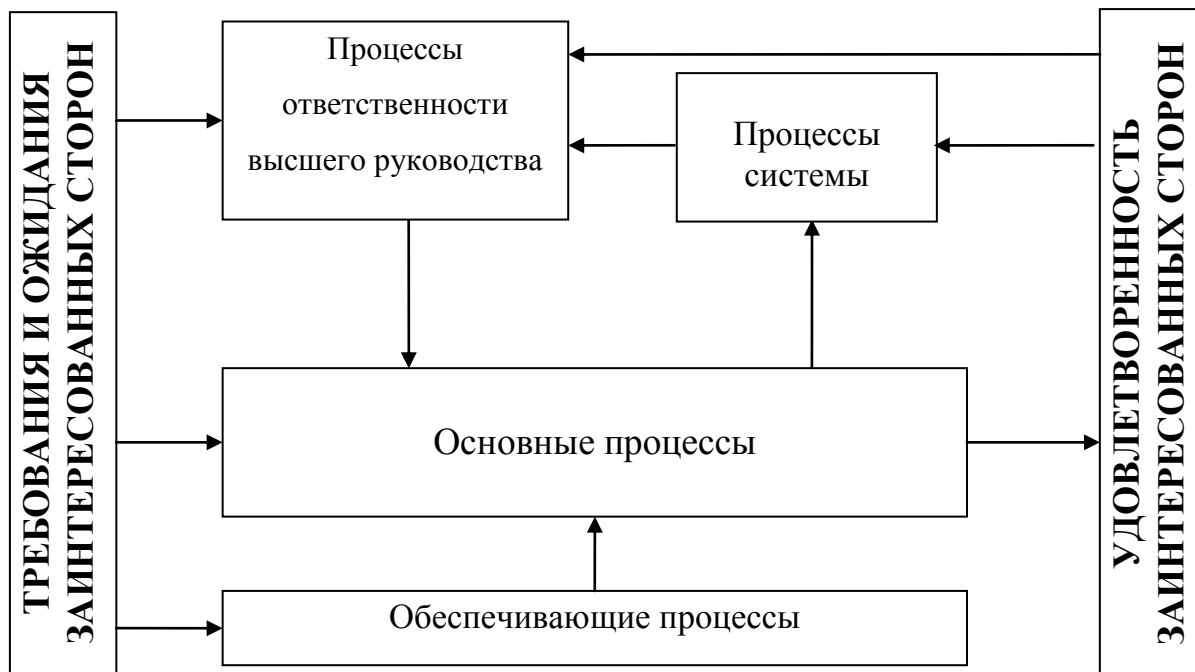
« 23 » 04 2021 г.



## Реестр процессов СПбГУТ

№ п/п	Наименование процесса	Руководитель процесса
1. Ответственность Руководства		
1.1	Стратегическое планирование	Ректор
1.2	Маркетинг	Проректор по воспитательной работе и связям с общественностью (ВРиСО)
1.3	Распределение ответственности и полномочий	Ректор
1.4	Анализ СМК Руководством	Ректор
1.5	Информирование общественности	Проректор по ВРиСО
2. Основные процессы		
2.1	Образовательная деятельность	Первый проректор- проректор по учебной работе
2.2	Научная и инновационная деятельность	Проректор по научной работе (НР)
3. Обеспечивающие процессы		
3.1	Управление документированной информацией	Ректор
3.2	Управление информационной средой	Проректор по ВРиСО Проректор по цифровой трансформации
3.3	Учебно-методическое обеспечение	Первый проректор- проректор по УР
3.4	Кадровое обеспечение	Начальник АКУ
3.5	Финансовое обеспечение	Ректор
3.6	Управление средой для функционирования процессов	Проректор по безопасности
3.7	Материально-техническое обеспечение	Директор административно-хозяйственного департамента
4. Процессы системы		
4.1	Мониторинг, измерение и анализ	Первый проректор- проректор по учебной работе
4.2	Внутренний аудит	Первый проректор- проректор по учебной работе
4.3	Корректирующие и предупреждающие действия	Первый проректор- проректор по учебной работе
4.4	Управление несоответствиями	Первый проректор- проректор по учебной работе
4.5	Улучшение процессов	Первый проректор- проректор по учебной работе

### Карта взаимосвязи процессов СМК СПбГУТ



**Взаимосвязь разделов Руководства по качеству с разделами ГОСТ Р ИСО 9001-2015**

<b>Раздел Руководства</b>	<b>Раздел ГОСТ Р ИСО 9001-2015</b>
<b>1</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>4, 5, 6, 7, 8, 9,10</b>
<b>4.1</b>	<b>4</b>
<b>4.2</b>	<b>4</b>
<b>4.3</b>	<b>5, 6</b>
<b>4.4</b>	<b>4, 7</b>
<b>4.5</b>	<b>7, 8</b>
<b>4.6</b>	<b>7</b>
<b>4.7</b>	<b>9</b>
<b>4.8</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>5</b>

## ЛИСТ РАССЫЛКИ

№ п/п	Наименование подразделения	Дата рассылки
1.	Ректорат	
2.	Административно-кадровое управление	
3.	Учебно-методическое управление	
4.	Деканаты	
5.	Кафедры	
6.	Военный учебный центр	
7.	Управление информационно-образовательных ресурсов	
8.	Управление организации научной работы и подготовки научных кадров	
9.	Отдел международного сотрудничества	
10.	Управление по воспитательной и социальной работе	
11.	Управление маркетинга и рекламы	
12.	Управление информатизации	
13.	Отдел мониторинга	
14.	Санкт-Петербургский колледж телекоммуникаций	
15.	Архангельский колледж телекоммуникаций (филиал) СПбГУТ	
16.	Смоленский колледж телекоммуникаций (филиал) СПбГУТ	
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		
23.		

Документ	Версия	Разработал/актуализировал	Экземпляр	Вид рассылки	Всего страниц
<b>СМК-РК-01/21</b>	<b>2.0</b>	<b>Начальник отдела менеджмента качества</b> <i>Е.В. Григорьева</i>		<i>электронная</i>	29

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РЕВИЗИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Дата ревизии	Изменение/дополнение +/-	Номер листа	Краткое содержание изменения, дополнения	Основание для внесения изменения, дополнения	Ф.И.О., подпись
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						
23.						
24.						
25.						
26.						
27.						
28.						
29.						
30.						