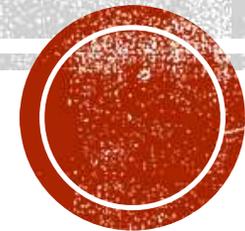


# СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ТОЛЬЯТТИНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА



Информационный семинар 2023 г.  
Разработчик: специалист по УК Шеин А.В.

# СМК ТГУ

## Область применения СМК:

Научно-исследовательские работы и оказание услуг в области инженерных работ

## Соответствует требованиям:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ РВ 0015-002-2020 «Система разработки и постановки на производство военной техники. Системы менеджмента качества. Требования»



# СТРАТЕГИЯ

## Миссия ТГУ:

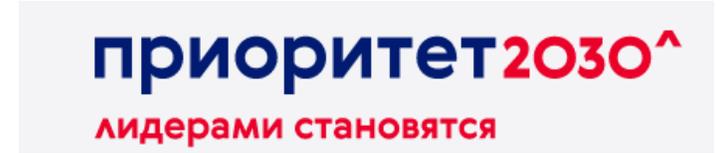
Содействовать прогрессу и становлению экономики знаний через:

- превращение научных проектов в инновации, а инноваций в бизнес;
- подготовку профессионалов, способных работать в командах и проектах, легко адаптироваться к быстрым изменениям, самим генерировать изменения и управлять ими.

Меняясь самим, менять мир

## Стратегическая цель ТГУ:

Реализация целевой модели научно-инновационного предпринимательского цифрового опорного для региона университета – ключевого актора трансформации индустриальной экономики региона в экономику знаний и впечатлений, драйвера социокультурного развития Самарской области, обеспечивающего гармоничное развитие Самарско-Тольяттинской агломерации, в том числе за счёт удержания и привлечения качественного населения.



**Политика в области качества  
федерального бюджетного государственного образовательного учреждения высшего  
образования  
«Тольяттинский государственный университет»**

Тольяттинский государственный университет (ТГУ) является системообразующим университетом для ряда отраслей промышленности, в которых лидирующая роль принадлежит Самарской области и Поволжью, и градообразующим университетом Тольятти. В условиях постоянных и драматичных изменений в мире коллектив ТГУ считает, что жители Тольятти имеют право на получение качественного университетского образования, а эффективное развитие крупнейшего в России не областного города невозможно без сильного современного Университета.

Руководствуясь Стратегией развития ТГУ, в своей деятельности университет стремится совместными усилиями сотрудников, студентов, выпускников и партнеров ТГУ способствовать становлению конкурентоспособной инновационной социально ориентированной экономики, развитию гражданского общества и культурному процветанию Самарской области и всей России.

Политика университета в области качества направлена на создание условий позитивных изменений в экономике, обществе и культуре региона, в том числе через:

- опережающее кадровое обеспечение и научно-инновационное сопровождение ряда базовых секторов экономики региона;
- генерацию инноваций и центров новых компетенций в производственной и научно-технической сферах экономики региона;
- обеспечение социокультурного развития города и региона.

Для этого коллектив и руководство ТГУ решают ряд задач, в том числе:

- обеспечения высокоэффективной системы подготовки кадров в интересах региона, как в части опережающего закрытия потребностей ключевых работодателей, так и для повышения потенциала инновационного развития через подготовку специалистов, способных к генерации и реализации инноваций;
- создания эффективной системы и современной инфраструктуры поддержки и генерации инноваций, опережающих технологий и новых центров компетенций, обеспечения научных и технических услуг, инжиниринга, экспертизы и консалтинга, реализуемых в интересах региона;
- создания условий удержания и привлечения квалифицированных сотрудников, в том числе за счет конкурентоспособной заработной платы (на уровне регионального лидерства), социального пакета, комфортных условий работы, возможности карьерного роста, вовлеченности в новые проекты и инновационные процессы;
- повышения эффективности управления и финансовой устойчивости университета, в том числе на основе системы стратегирования и управления проектами, оптимизации и тотальной информатизации всех бизнес-процессов и процедур управления, внедрения ключевых показателей качества для всех уровней управления, развития корпоративной культуры;
- диверсификации доходов университета и построения результативной системы маркетинга, брендирования, активного продвижения и позиционирования университета по всем направлениям деятельности;
- обеспечения оптимальных условий для учебы, работы, научной и внеучебной деятельности, а также воспитательного процесса.

Руководство университета демонстрирует свою приверженность культуре и идеям качества, берет на себя обязательства и несет ответственность за создание условий, необходимых для реализации настоящей Политики, обеспечивает вовлечение персонала в реализацию Стратегии развития и Политики в области качества ТГУ.

## ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ФЕДЕРАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



Политика ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет» в области качества научно-исследовательских работ и услуг в области инженерных работ

## ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА НИР

Целью ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет» в области качества научно-исследовательских работ и услуг в области инженерных работ является обеспечение конкурентоспособности, основанной на высоком престиже университета и доверии заказчиков.

Мы достигаем поставленной цели путем обеспечения высокого качества выполняемых работ и оказываемых услуг, а также постоянного повышения удовлетворенности заказчика и выполнения его требований и ожиданий.

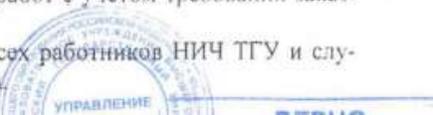
Для этого мы выполняем следующие задачи:

- постоянное совершенствование системы менеджмента качества;
- взаимодействие с заказчиком на всех стадиях жизненного цикла НИР;
- привлечение квалифицированных работников и систематическое повышение уровня их квалификации и компетентности;
- обеспечение процесса выполнения НИР современной материально-технической базой;
- организация мероприятий по защите информации, касающейся оборонного заказа;
- повышение результативности мероприятий по обеспечению качества военной продукции на стадиях ее жизненного цикла и предупреждение отклонений от заданных требований;
- поддержание системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов: ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ РВ 0015-002 и внутренней документацией системы менеджмента качества ТГУ;
- постоянное повышение результативности процессов, системы менеджмента качества путем применения риск-ориентированного мышления, процессного подхода;
- вовлечение в работы по обеспечению, поддержанию и постоянному повышению уровня качества НИР всех работников на основе информированности и понимания Политики в области качества ТГУ и Политики в области качества НИР, а также Целей в области качества;
- эффективное использование финансовых и других ресурсов;

Руководство принимает на себя ответственность за реализацию Политики в области качества НИР и обязуется использовать все ресурсы и потенциал НИЧ ТГУ и всех его работников для достижения поставленной цели, а также обязательства организации в области обеспечения качества выполняемых работ с учетом требований заказчика и других заинтересованных сторон.

Настоящая Политика доводится до сведения всех работников НИЧ ТГУ и служит основой для постановки Целей в области качества.

# ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ РАБОТ И УСЛУГ В ОБЛАСТИ ИНЖЕНЕРНЫХ РАБОТ



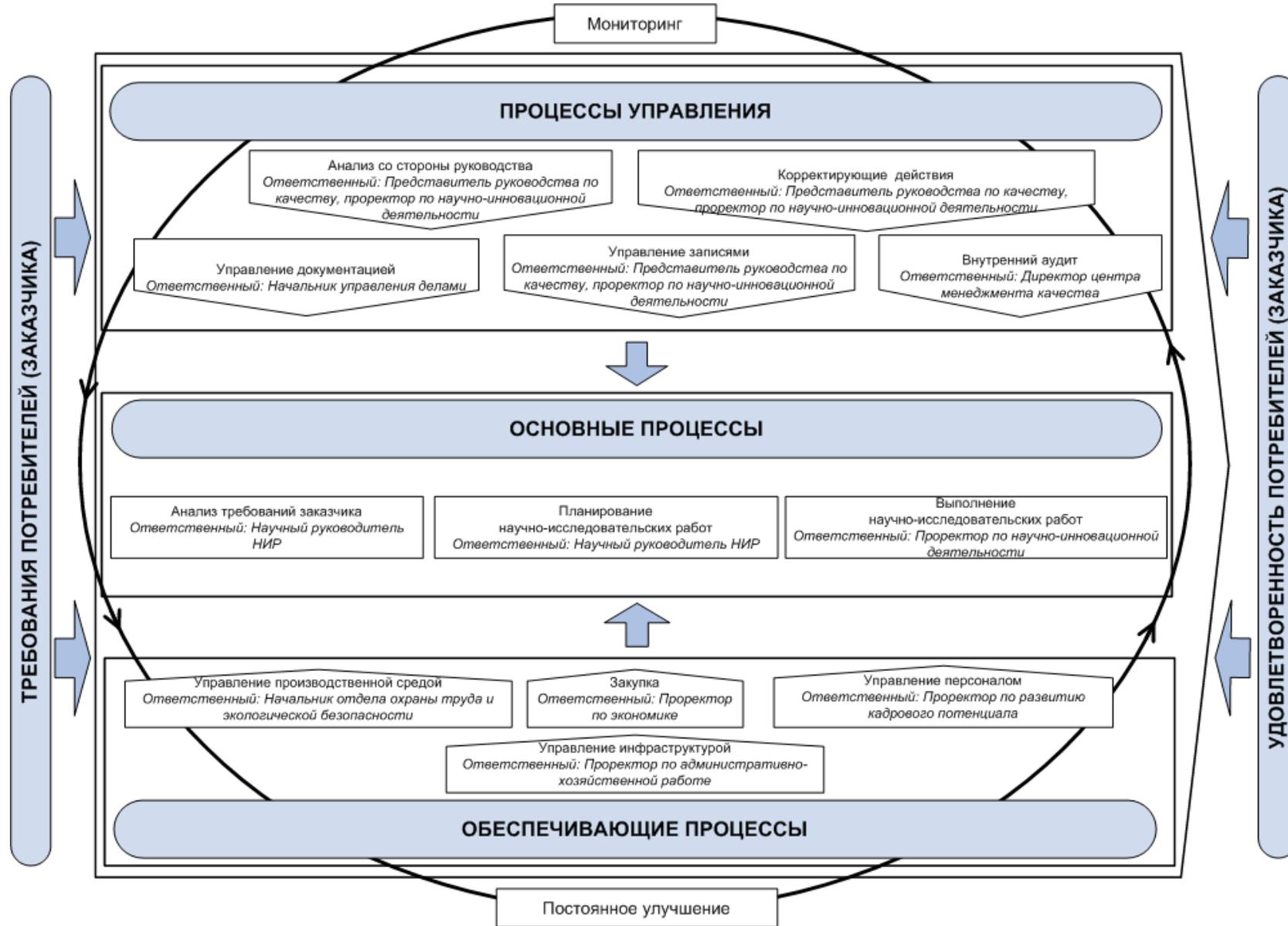
# ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Цели в области качества проведения научно-исследовательских работ  
и оказания услуг в области инженерных работ на 2023 г.

№ п/п	Цель	Измеримый показатель	Целевое значение	Периодичность оценки	Ответственный за достижение цели
1	Обеспечение сдачи НИР (этапов НИР, СЧ НИР, этапов СЧ НИР) заказчику с первого предъявления	Доля НИР (этапов НИР, СЧ НИР, этапов СЧ НИР), сданных с первого предъявления заказчику за 2023 год, %	100%	1 раз в год	Научный руководитель НИР
2	Исполнение требований, предъявляемых в ТЗ	Процент выполнения требований, предъявляемых в ТЗ, %	100%	1 раз в год	
3	Выполнение требований, установленных в контракте (договоре)	Уровень выполнения требований, установленных в контракте (договоре), %	100%	1 раз в год	Проректор по НИД
4	Повышение доли годной закупленной продукции, переданной структурным подразделениям	Доля годной закупленной продукции, переданной структурным подразделениям, %	100%	1 раз в год	Проректор по экономике
5	Повышение укомплектованности кадрового состава	Укомплектованность кадрового состава, %	85%	1 раз в год	Проректор по развитию кадрового потенциала
6	Повышение удовлетворенности персонала услугами, предоставленными отделом управления персоналом	Удовлетворенность персонала услугами, предоставленными отделом управления персоналом, %	90%	1 раз в год	
7	Обеспечение соответствия системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ РВ 0015-002-2020	Положительный результат при инспекционном аудите СМК	Продление сертификата соответствия	1 раз в год	Директор ЦМК



# ПЕРЕЧЕНЬ ПРОЦЕССОВ СМК ТГУ



Перечень документированной информации, применяемой для функционирования системы менеджмента качества Тольяттинского государственного университета

№	Наименование документированной информации
1	Руководство по качеству <sup>1</sup>
2	Политика в области качества НИР и услуг в области инженерных работ
3	Политика в области качества ФБГОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
4	Цели в области качества проведения научно-исследовательских работ и оказания услуг в области инженерных работ
5	Документированная процедура «Внутренний аудит»
6	Документированная процедура «Анализ со стороны руководства»
7	Документированная процедура «Взаимодействие с заказчиком»
8	Документированная процедура «Управление записями»
9	Документированная процедура «Корректирующие действия»
10	Документированная процедура «Управление несоответствиями»
11	Карта процесса «Управление документацией»
12	Карта процесса «Управление производственной средой»
13	Карта процесса «Управление инфраструктурой»
14	Карта процесса «Закупка»
15	Карта процесса «Планирование научно-исследовательских работ»
16	Карта процесса «Выполнение научно-исследовательских работ»
17	Карта процесса «Управление персоналом»
18	Инструкция по управлению документами по стандартизации оборонной продукции <sup>1</sup>
19	Инструкция по оценке рисков и возможностей Тольяттинского государственного университета
20	Инструкция по управлению внешними и внутренними факторами
21	Инструкция по оценке результативности системы менеджмента качества Тольяттинского государственного университета
22	Инструкция по работе с документами ограниченного распространения
23	Перечень документов по стандартизации оборонной продукции, применяемых в ТГУ <sup>1</sup>
24	Положение о представителе руководства по качеству
25	Положение о владельце процесса системы менеджмента качества
26	Положение о документационном обеспечении управления ТГУ
27	Перечень рисков и возможностей Тольяттинского государственного университета
28	Перечень процессов системы менеджмента качества Тольяттинского государственного университета
29	Перечень значимых внешних и внутренних факторов, оказывающих положительное или отрицательное влияние на качество проведения научно-исследовательских работ и оказания услуг в области инженерных работ
30	Перечень заинтересованных сторон, имеющих отношение к СМК, а также требования этих заинтересованных сторон, относящихся к СМК
31	Реестр записей системы менеджмента качества

# ВНУТРЕННЯЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ СМК ТГУ



# ДП «ВНУТРЕННИЙ АУДИТ»

1. Область применения .....	3
2. Нормативные ссылки .....	3
3. Термины, определения и сокращения .....	3
4. Общие положения .....	3
5. Планирование внутренних аудитов .....	4
6. Проведение оценки и формирование группы внутренних аудиторов .....	5
7. Разработка Плана внутреннего аудита .....	7
8. Проведение аудита .....	7
8.1. Проведение вступительного совещания .....	7
8.2. Содержание работ по проведению аудита на месте .....	8
8.3. Подготовка заключения по результатам аудита .....	8
8.4. Проведение заключительного совещания .....	9
8.5. Составление отчета о внутреннем аудите .....	9
9. Верификация коррекций и корректирующих действий .....	9
10. Управление рисками аудита .....	10
Приложение А Карта процесса «Внутренний аудит» .....	11
Приложение Б Форма Программы внутренних аудитов .....	17
Приложение В Форма Протокола оценки кандидата во внутренние аудиторы .....	18
Приложение Г Форма Плана внутреннего аудита .....	20
Приложение Д Форма Акта о несоответствии .....	21
Приложение Е Форма Отчета о результатах внутреннего аудита .....	22



# КАРТА ПРОЦЕССА «ВНУТРЕННИЙ АУДИТ»

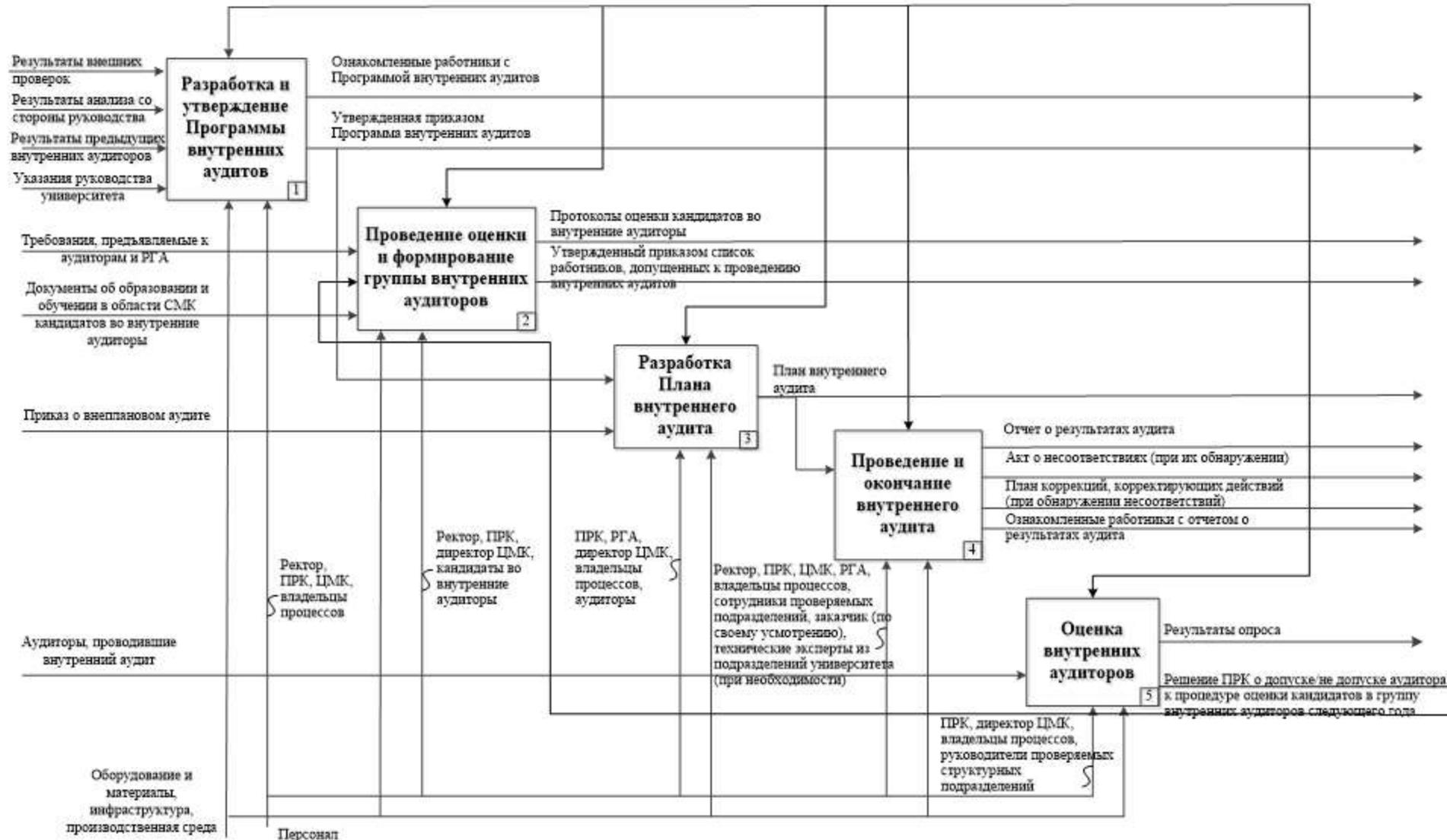
## Карта процесса «Внутренний аудит»

### 1. Схема процесса



# КАРТА ПРОЦЕССА «ВНУТРЕННИЙ АУДИТ»

В соответствии с п.2 Управляющая документация спецификации процесса



# КАРТА ПРОЦЕССА «ВНУТРЕННИЙ АУДИТ»

## 2. Спецификация процесса

1. Общие сведения		
Владелец процесса:	Директор центра менеджмента качества	
Цель процесса:	оценка соответствия системы менеджмента качества требованиям ДСОП и внутренней документации СМК.	
2. Управляющая документация		
Руководство по качеству в редакции на текущую дату. Документированная процедура «Управление записями». Документированная процедура «Корректирующие действия». Документированная процедура «Анализ со стороны руководства». Положение о документационном обеспечении управления ТГУ.		
3. Выходы (результаты) процесса и их потребители		
Выходы (результат) процесса	Потребитель результатов процесса	Требования потребителей к выходам (результатам) процесса
Утвержденная приказом Программа внутренних аудитов	ПРК, ЦМК, владельцы проверяемых процессов	Программа по форме, согласно настоящей ДП
План внутреннего аудита	ПРК, РГА, владельцы проверяемых процессов, аудиторы, сотрудники проверяемых подразделений	План по форме, согласно настоящей ДП
Отчет о результатах аудита	Руководители проверяемых подразделений, владельцы проверяемых процессов, ПРК, заказчик	Отчет по форме, согласно настоящей ДП
Акт о несоответствиях (при их обнаружении)	ПРК, РГА, аудиторы, владельцы проверяемых процессов	Акт по форме, согласно настоящей ДП
План корректирующих, корректирующих действий (при обнаружении несоответствий)	ПРК, владельцы проверяемых процессов	План по форме, согласно документированной процедуре «Корректирующие действия»
Ознакомленные работники с Программой внутренних аудитов	Сотрудники, входящие в область СМК	Путем рассылки через 1С:ДГУ
Протоколы оценки кандидатов	ПРК, ЦМК, кандидаты во внутренние	Протокол по форме, согласно настоящей ДП



# КАРТА ПРОЦЕССА «ВНУТРЕННИЙ АУДИТ»

во внутренние аудиторы	аудиторы	
Утвержденный приказом список работников, допущенных к проведению внутренних аудитов	ПРК, ЦМК, кандидаты во внутренние аудиторы	Согласно настоящей ДП
Ознакомленные работники с отчетом о результатах аудита	Сотрудники, входящие в область СМК	Через информационное сообщение в 1С:ДГУ
Результаты опроса	ПРК	Согласно настоящей ДП
<b>4. Поставщики и входы процесса</b>		
<b>Вход процесса</b>	<b>Поставщик входа процесса</b>	<b>Требования владельца процесса к входам</b>
Результаты анализа со стороны руководства	Процесс «Анализ со стороны руководства» (ЦМК)	Согласно документированной процедуре «Анализ со стороны руководства»
Аудиторы, проводившие внутренний аудит	ЦМК	Согласно Плану внутреннего аудита
Требования, предъявляемые к аудиторам и РГА	ЦМК	Согласно настоящей ДП
Результаты внешних проверок	Орган по сертификации	В соответствии с условиями договора на проведение сертификационного/инспекционного аудита
Результаты предыдущих внутренних аудитов	ЦМК	Согласно результатам предыдущих аудитов
Указания руководства университета	Руководство университета	В свободной форме
Приказ о внеплановом аудите	ПРК	Согласно настоящей ДП
Документы об образовании и обучении в области СМК кандидатов во внутренние аудиторы	Кандидаты во внутренние аудиторы	Наличие документов об образовании и обучении в области СМК
<b>5. Ресурсы (механизмы) процесса и их поставщики</b>		
<b>Требуемый ресурс (механизм)</b>	<b>Поставщик ресурса</b>	<b>Требования владельца процесса к ресурсам</b>



# КАРТА ПРОЦЕССА «ВНУТРЕННИЙ АУДИТ»

Оборудование и материалы	Процесс «Закупки»	Соответствие требованиям договора и ТЗ на закупку
Персонал	Процесс «Управление персоналом» Группа внутренних аудиторов	Соответствие персонала профессиональным квалификационным требованиям в должностных инструкциях, включая знание ДСОП, применяемых в ТГУ, и требования, предъявляемые к аудиторам и РГА
Инфраструктура	Процесс «Управление инфраструктурой»	Соответствие требованиям п. 7.1.3 РК.
Производственная среда	Процесс «Управление производственной средой»	Поддержка функционирования помещений в соответствии с установленными санитарными правилами и нормами, требованиями п. 7.1.4 РК.

## 6. Записи процесса

Программа внутренних аудитов (форма в соответствии с настоящей ДП).  
 План внутреннего аудита (форма в соответствии с настоящей ДП).  
 Акт о несоответствиях (форма в соответствии с настоящей ДП).  
 План корректир, корректирующих действий (форма установлена в документированной процедуре «Корректирующие действия»)  
 Отчет о внутреннем аудите (форма в соответствии с настоящей ДП).  
 Протокол оценки кандидата во внутренние аудиторы.  
 Отчет об анализе и оценке рисков/возможностей процесса (форма установлена в Инструкции об оценке рисков и возможностей).

## 7. Показатели процесса

Показатели, ед. изм.	Частота измерения	Методы измерения показателей		
		План аудита выполнен полностью	Частичное выполнение Плана аудита	Не выполнение Плана аудита
Степень выполнения Плана внутреннего аудита – R <sub>1</sub> , %	1 раз в год	100%	От одного до пяти отклонений в Плане аудита От 85% до 95% (включительно)	Более пяти отклонений Ниже 85%
Степень выполнения программы внутренних аудитов – R <sub>2</sub> , %	1 раз в год	Показатель рассчитывается по формуле: $R_2 = (A_{\text{факт}} / A_{\text{план}} + A_{\text{внепл.}}) * 100\%$ , где		



# КАРТА ПРОЦЕССА «ВНУТРЕННИЙ АУДИТ»

		$A_{\text{факт}}$ – количество проведенных внутренних аудитов (в том числе и внеплановых) в отчетном периоде; $A_{\text{план}}$ – количество запланированных внутренних аудитов на отчетный период в Программе внутренних аудитов; $A_{\text{внепл.}}$ – количество внутренних аудитов за отчетный период вне Программы аудита.		
Отсутствие жалоб со стороны аудируемых подразделений – $R_3$ , %	1 раз в год	Одна жалоба	От одной жалобы до пяти	Боле пяти жалоб
		От 95% до 100%	От 85% до 95%	Ниже 85%
Общая результативность определяется по формуле: $P = (R_1 + R_2 + R_3) / 3$				

## Интерпретация оценки результативности процесса

Значение показателя результативности процесса - $P$	Оценка результативности процесса
$P < 75\%$	Недопустимая – процесс не результативен. Требуется провести анализ причин и разработать мероприятия по улучшению процесса.
$75\% \leq P \leq 90\%$	Допустимая – процесс результативен, но отдельные процедуры требуют улучшения.
$P > 90\%$	Высокая – процесс результативен.

Оценка результативности процесса осуществляется владельцем процесса ежегодно, в рамках подготовки данных для анализа со стороны руководства (в соответствии с документированной процедурой «Анализ со стороны руководства»)



1 Область применения .....	6
2 Нормативные ссылки .....	9
3 Термины, определения и сокращения .....	11
4 Среда организации .....	12
4.1 Понимание организации и ее среды .....	12
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон .....	12
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества .....	13
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы .....	13
5 Лидерство .....	15
5.1 Лидерство и приверженность .....	15
5.2 Политика .....	16
5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации .....	17
6 Планирование .....	19
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей .....	19
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения .....	19
6.3 Планирование изменений .....	20
7 Средства обеспечения .....	21
7.1 Ресурсы .....	21
7.2 Компетентность .....	25
7.3 Осведомленность .....	27
7.4 Обмен информацией .....	27
7.5 Документированная информация .....	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
8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг .....	34
8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками .....	36
8.5 Производство продукции и предоставление услуг .....	38
8.6 Выпуск продукции и услуг .....	40
8.7 Управление несоответствующими результатами процессов .....	41
9 Оценка результатов деятельности .....	41
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка .....	41
9.2 Внутренний аудит .....	45
9.3 Анализ со стороны руководства .....	45
10 Улучшение .....	46
10.1 Общие положения .....	46
10.2 Несоответствия и корректирующие действия .....	47
10.3 Постоянное улучшение .....	48
11 Требования к режиму секретности и обеспечению защиты государственной тайны .....	48
Приложение А Структура подразделений, входящих в СМК .....	50
Приложение Б Функциональная структура СМК и определенные в ней процессы .....	51
Приложение В Форма журнала повышения квалификации .....	52

# РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Приложение Г Форма листа учета собственности потребителя .....	53
Приложение Д Форма листа периодического контроля условий хранения и эксплуатации ЭВМ и ПК .....	54
Приложение Е Форма листа технического обслуживания собственности потребителя .....	55
Приложение Ж Форма листа периодической проверки ЭВМ и ПК .....	56
Приложение И Форма Отчета о качестве продукции организации .....	57



Введение .....	4
1. Термины, определения и сокращения .....	4
2. Анализ входных данных .....	5
2.1. Результаты достижения целей в области качества .....	5
2.2. Показатели динамики качества военной продукции и процессов .....	7
2.3. Оценка результативности процессов СМК .....	7
2.4. Замечания и предложения заказчика по вопросам, относящимся к улучшению качества продукции согласно требованиям заказчика .....	9
2.5. Анализ работы поставщиков .....	9
2.6. Результаты управления несоответствующей продукцией .....	9
2.7. Результаты аудитов (проверок) .....	9
2.8. Обратная связь от потребителей .....	11
2.9. Функционирование процессов и соответствие продукции .....	12
2.10. Статус корректирующих действий .....	12
2.11. Последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства .....	12
2.12. Другие факторы, которые могут воздействовать на СМК организации .....	15
2.13. Информация о достаточности ресурсов .....	15
2.14. Анализ рисков и возможностей .....	15
2.15. Изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества .....	16
2.16. Анализ информации о заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях .....	16
3. Сведения о выполнении Плана мероприятий по улучшению СМК за предыдущий период .....	18
4. План мероприятий по улучшению СМК .....	18
Выводы .....	20
Приложение А Проект Цели в области качества проведения научно-исследовательских работ и оказания услуг в области инженерных работ на 2023 г. ....	21
Приложение Б ОТЧЕТ О КАЧЕСТВЕ ПРОДУКЦИИ .....	23
Приложение В Исполнение программы внутренних аудитов за 2022 г. ....	24
Приложение Г Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процессов .....	26
Приложение Д Проект Перечень рисков и возможностей Тольяттинского государственного университета .....	61
Приложение Е Отчет об оценке результативности системы менеджмента качества .....	65

# ОТЧЕТ ОБ АНАЛИЗЕ СМК СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА

