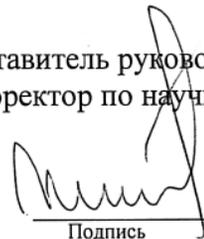


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

УТВЕРЖДЕНО
Решением Научно-
технического совета
№ 2-25 от 27.02.2025г.

Отчет об анализе системы менеджмента качества со стороны руководства
за 2024 г.

СОГЛАСОВАНО
Представитель руководства по качеству,
Проректор по научно-инновационной
деятельности


Подпись

С. Л. Петеррайтис
И.О. Фамилия

« 14 » 02 2025 г.

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 2 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

Оглавление

Введение.....	3
1. Термины, определения и сокращения.....	3
2. Анализ входных данных.....	4
2.1. Результаты достижения целей в области качества.....	4
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 требований 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.....	11
2.10. Статус корректирующих действий.....	11
2.11. Последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства.....	11
2.12. Другие факторы, которые могут воздействовать на СМК организации.....	16
2.13. Информация о достаточности ресурсов.....	16
2.14. Анализ рисков и возможностей.....	16
2.15. Изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества.....	17
2.16. Анализ информации о заинтересованных сторонах и их соответствующих требований.....	18
3. Сведения о выполнении Плана мероприятий по улучшению СМК за предыдущий период.....	19
4. План мероприятий по улучшению СМК.....	19
Выводы	22
Приложение А.....	23
Приложение Б.....	29
Приложение В.....	30
Приложение Г.....	33
Приложение Д.....	61
Приложение Е.....	65

	тольяттинский государственный университет	ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 3 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

Введение

Отчет об анализе системы менеджмента качества со стороны руководства является документом системы менеджмента качества Тольяттинского государственного университета.

Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства в Тольяттинском государственном университете проводится с целью обеспечения её постоянной пригодности, адекватности, результативности, а также соответствия политике в области качества, стратегическим направлениям ТГУ и требованиям стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ РВ 0015-002-2020.

Отчет о результатах анализа системы менеджмента качества подготовлен на основании документированной процедуры «Анализ со стороны руководства», а также приказа № 2551 от 11.12.2024 «О проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства за 2024 год».

Оценка соответствия СМК установленным требованиям и результативности СМК проведена за 2024 год.

1. Термины, определения и сокращения

1.1. В настоящем отчете используются определения из стандарта ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

1.2. В настоящем документе используются следующие сокращения:

АХР – административно-хозяйственная работа;

ВП – военное представительство;

ДП – документированная процедура;

КД – корректирующие действия;

ЛНА – локально-нормативные акты;

НИЧ – научно-исследовательская часть;

НИЛ – научно-исследовательская лаборатория;

НИД- научно-инновационная деятельность;

НИР – научно-исследовательская работа;

НТС – научно-технический совет;

ОПЗиОТ – отдел планирования закупок и организации торгов.

ПРК – представитель руководства по качеству;

ПД – предупреждающие действия;

ППР – планово-предупредительные работы;

СМК – система менеджмента качества;

СИЗ – средства индивидуальной защиты;

СЧ – составная часть;

ТГУ – Тольяттинский государственный университет;

ХЭУ – хозяйственно-эксплуатационное управление;

УД – управление делами;

ЦМК – центр менеджмента качества.

 ТОЛЬЯТКИНСКИЙ государственный университет	ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»	
Версия 1	Стр. 4 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

2. Анализ входных данных

2.1. Результаты достижения целей в области качества

Цели в области качества ТГУ установлены на 2024 г. утверждены приказом № 676 от 08.04.2023 «Об утверждении Целей в области качества проведения научно-исследовательских работ и оказания услуг в области инженерных работ». Результаты их выполнения представлены в таблице 2.1.1.

Таблица 2.1.1 - Результаты достижения целей в области качества

№ п/п	Цель	Измеримый показатель	Целевое значение	Фактическое значение показателя	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 2024 год, %	100%	100%	Научный руководитель НИР
2	Исполнение требований, предъявляемых в ТЗ	Процент выполнения требований, предъявляемых в ТЗ, %	100%	100%	Научный руководитель НИР
3	Недопущение заключения договоров с недобросовестными поставщиками	Процент заключенных договоров с недобросовестными поставщиками, %	0%	0%	Проректор по экономике
4	Повышение доли годной закупленной продукции, переданной структурным подразделениям	Доля годной закупленной продукции, переданной структурным подразделениям, %	100%	100%	Проректор по экономике
5	Выполнение требований, установленных в контракте (договоре) в части государственного оборонного заказа в срок	Процент выполненных договоров в срок, %	100%	100%	Проректор по НИИД

№ п/п	Цель	Измеримый показатель	Целевое значение	Фактическое значение показателя	Ответственный за достижение цели
6	Повышение укомплектованности кадрового состава	Укомплектованность кадрового состава, %	85%	74,18%	Проректор по развитию кадрового потенциала
7	Повышение удовлетворенности персонала услугами, предоставляемыми отделом управления персоналом	Удовлетворенность персонала услугами, предоставляемыми отделом управления персоналом, %	90%	93,3%	Проректор по развитию кадрового потенциала
8	Недопущение снижения индекса вежливости к вузу на job-сайтах, где размещены вакансии	Показатель рассчитывается на основе процента рассмотренных вузом откликов на её вакансии и скорости ответа на них (100% × 0.7 (Откликов прочитали) + 34% × 0.1 (Ответили) + 10% = 83% (Ответили за 24 часа)	80%	84%	Директор Центра цифровизации процессов управления персоналом
9	Совершенствование системы менеджмента качества	Процент выполнения Плана мероприятий по улучшению системы менеджмента качества за 2024 г.	100%	100%	Проректор по НИД, представитель руководства по качеству
10	Повышение результативности процесса «Корректирующие действия»	Результативность процесса «Корректирующие действия», %	95%	100%	Директор центра менеджмента качества
11	Поддержание высокого уровня результативности процесса «Управление производственной средой»	Результативность процесса «Управление производственной средой», %	100%	100%	Начальник ООТиЭБ

№ п/п	Цель	Измеримый показатель	Целевое значение	Фактическое значение показателя	Ответственный за достижение цели
12	Повышение удовлетворенности персонала услугами, предоставленными управлением делами	Средняя оценка, выставленная пользователями по результатам устранения инцидентов, %	100%	100%	Заместитель начальника управления делами
13	Повышение качества работы служб, находящихся в подчинении у проректора по административно-хозяйственной работе	Процент выполнения графика проведения опрессовки, промывки системы отопления, тепловых узлов, задвижек и вентиляционных установок в срок, %	100%	100%	Проректор по административно-хозяйственной работе
		Удовлетворенность персонала услугами, предоставленными службами проректора по административно-хозяйственной работе, %	95%	99%	
		Процент выполнения ППР в срок, %	100%	100%	

Таким образом, Цели в области качества согласованы с Политикой в области качества, измеримы, учитывают применимые требования, отслеживаются, актуализируются ежегодно.

Цели в области качества доведены до всех сотрудников университета, входящих в систему менеджмента качества. Анализ выполнения целей в области качества за 2024 г. показал, что цели достигнуты полностью. Однако цель «Повышение укомплектованности кадрового состава» не достигнута (владелец процесса предоставил комментарий касательно не достижения цели в виде служебной записки), в связи с этим в 2025 году запланировать данную цель и разработать мероприятия по достижению.

Персонал ТГУ миссию, политику в области качества разделяет. Положения политики в области качества выполняются.

Высшее руководство на основании разработанной и утвержденной Политики в области качества, основанной на принципах системы менеджмента качества в соответствии с требованиями национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ РВ 0015-002-2020, направленной на повышение удовлетворенности заказчика, обеспечение финансовой устойчивости и конкурентоспособности, развитие SMK и улучшения качества выпускаемой продукции и в связи с реализацией целей за 2024 год, ставит перед организацией Цели в области качества на 2025 год, вклад в достижение которых вносит каждый сотрудник, входящий в область SMK. Проект целей представлен в Приложении А.

2.2. Показатели динамики качества военной продукции и процессов

В приложении Б представлены результаты оценки качества военной продукции. Качество продукции остается на уровне 100%. Результаты оценки процессов представлены в п.2.3.

2.3. Оценка результативности процессов СМК

В таблице 2.3.1 представлены результаты оценки результативности процессов СМК.

Таблица 2.3.1 - Результативности процессов СМК в 2024 г.

№	Наименование процесса	Владелец процесса	Фактическая результативность процесса за 2023 г.	Фактическая результативность процесса за 2024 г.	Интерпретация результата
1	Процесс «Закупка»	А.В. Хомякова проректор по экономике	98,79%	99,6%	Высокая результативность
2	Процесс «Выполнение научно-исследовательских работ»	С.Х. Петерайтис проректор по научно-инновационной деятельности, представитель руководства по качеству	100%	100%	Высокая результативность
3	Процесс «Анализ требований заказчика»	В.В. Вахнина заведующий кафедрой электроснабжения и электротехники	100%	100%	Высокая результативность
4	Процесс «Планирование научно-исследовательских работ»	Н.В. Шпомер заместитель начальника УД	100%	100%	Высокая результативность
5	Процесс «Управление документацией»	С.Х. Петерайтис проректор по научно-инновационной деятельности, представитель руководства по качеству	99,9%	99,9%	Высокая результативность
6	Процесс «Управление записями»		98%	98%	Высокая результативность

№	Наименование процесса	Владелец процесса	Фактическая результативность процесса за 2023 г.	Фактическая результативность процесса за 2024 г.	Интерпретация результата
7	Процесс «Управление персоналом»	К.Х. Узбеков проректор по развитию кадрового потенциала	88,19%	83,74%	Допустимая результативность
8	Процесс «Анализ со стороны руководства»	С.Х. Петерайтис проректор по научно-инновационной деятельности, представитель руководства по качеству	100%	100%	Высокая результативность
9	Процесс «Управление инфраструктурой»	Д.М. Юсубов Проректор по АХР	99,5%	99,5%	Высокая результативность
10	Процесс «Корректирующие действия»	С.Х. Петерайтис Проректор по НИД; представитель руководства по качеству	81%	100%	Высокая результативность
11	Процесс «Управление производственной средой»	Е.Н. Красавина Начальник отдела охраны труда и экологической безопасности	100%	100%	Высокая результативность
12	Процесс «Внутренний аудит»	Д.В. Манасян Директор ЦМК	100%	100%	Высокая результативность

При оценке результативности процессов СМК было выявлено, что каждый процесс имеет высокую степень результативности, кроме процесса «Управление персоналом», наблюдается снижение показателя. Процесс «Управление персоналом» признан результативным, но отдельные процессы требуют улучшения. В связи с этим необходимо разработать мероприятия по улучшению и не допущению снижения результативности других процессов в будущем и включить в «План мероприятий по улучшению СМК» на 2025 год.

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 9 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

2.4. Замечания и предложения заказчика по вопросам, относящимся к улучшению качества продукции согласно требованиям заказчика

В течение 2024 г. замечаний со стороны заказчика не поступало. Что свидетельствует о результативном взаимодействии с заказчиком. Предложения также не поступали.

2.5. Анализ работы поставщиков

В таблице 2.5.1 представлены результаты анализа работы поставщиков (данные представлены проректором по экономике А.В. Хомяковой).

Таблица 2.5.1 – Анализ работы поставщиков

Наименование показателя	Результаты за 2022 г.	Результаты за 2023 г.	Результаты за 2024 г.
Количество случаев неисполнения договоров закупки за отчетный период	7	13	10
Доля неисполнения поставщиком обязательств по договору	0,3%	0,7%	0,5%

По сравнению с предыдущим периодом снизилось количество случаев неисполнения договоров закупки с 13 до 10. Доля неисполнения поставщиками обязательств по договорам также снизилась до 0,5%.

2.6. Результаты управления несоответствующей продукцией

За 2024 г. несоответствий продукции выявлено не было (данные представлены научным руководителем НИЛ-3 «Модулирование электрофизических процессов» В.В. Вахниной).

2.7. Результаты аудитов (проверок)

2.7.1. Результаты выполнения программы аудита

За отчетный период была утверждена Программа внутренних аудитов системы менеджмента качества Тольяттинского государственного университета на 2024 год (приказ № 278 от 16.02.2024 «Об утверждении программы внутренних аудитов на 2024 год»).

Программа аудита выполнена на 100% (см. Приложение В).

В 2024 году подверглись внутреннему аудиту процессы:

- планирование научно-исследовательских работ; выполнение научно-исследовательских работ;
- анализ требований заказчика;
- управление персоналом;
- управление производственной средой;
- управление инфраструктурой;
- управление записями;
- корректирующие действия (верификация коррекций и корректирующих действий).

В рамках внутренних аудитов были выявлены:

- по процессу «Управление персоналом» - 2 несоответствия.

На основании Акта о несоответствиях были разработаны Планы коррекции, корректирующих действий (приказ № 1244 от 28.06.2024). По процессу «Управление персоналом» несоответствия были устранены в срок.

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 10 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

2.7.2. Результаты внешних аудитов

В ноябре 2024 г. Органом по сертификации ООО «Монолит-Серт» был проведен инспекционный аудит СМК ТГУ, в ходе которого было выявлено одно несоответствие (в 2023 г. было выявлено 1 несоответствие). ЦМК разработал и отправил в орган по сертификации План устранения несоответствий.

Несоответствие было устранено 20.11.2024 (установленный срок устранения несоответствия до 12.02.2025 года). ЦМК отправил в орган по сертификации отчет об устранении и свидетельство устранения несоответствия (презентационный материал и акт инструктажа).

2.7.3. Результаты оценки внутренних аудиторов по итогам проведенных аудитов

В таблице 2.7.3.1. представлены результаты опроса руководителей процессов / подразделений по работе внутренних аудиторов за 2024 г., который проводился в форме анкетирования.

Таблица 2.7.3.1. - Результаты оценки внутренних аудиторов по итогам проведенных аудитов

№ п/п	Критерии оценки	Оценка группы аудиторов по аудиту процессов «Анализ требований заказчика», «Планирование НИР», «Выполнение НИР»	Оценка группы аудиторов по аудиту процесса «Управление персоналом»	Оценка группы аудиторов по аудиту процесса «Управление производственной средой»	Оценка группы аудиторов по аудиту процесса «Управление инфраструктурой»	Оценка группы аудиторов по аудиту процесса «Управление записями»
1	Знание области проверки	5	4	5	4	5
2	Этичное поведение аудитора	5	4	5	4	5
3	Соблюдение конфиденциальности	5	4	5	5	5
4	Тактичность	5	4	5	5	5
5	Коммуникабельность	5	4	5	4	5
6	Умение владеть собой при проведении аудита	5	4	5	4	5

Рекомендации: 1) Предусмотреть возможность переноса сроков внутреннего аудита при возникновении в этом производственной необходимости. 2) Четко распределять функции и обязанности внутри аудиторской группы 3) Совершенствовать такие личные качества как: решительность, настойчивость.

Отзыв представителя руководства по качеству о работе внутренних аудиторов за 2024год:

В течении 2024 года было проведено шесть внутренних аудитов. Проверке подверглись такие процессы как: анализ требований заказчика, планирование научно-исследовательских

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 11 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

работ, выполнение научно-исследовательских работ; управление персоналом; управление производственной средой; управление инфраструктурой; управление записями; корректирующие действия. Каждый процесс был тщательно проверен аудиторами.

Аудиторы, принявшие участие во внутренних аудитах 2024 года, показали себя, как дипломатичные, тактичные, наблюдательные, ответственные, выполняющие обязательства в срок. Одним из положительных качеств аудиторов оказалось позитивное отношение к утверждениям работников проверяемых подразделений и стремление тщательно рассмотреть максимальное количество обстоятельств, способных повлиять на окончательную позицию при решении сложных и неоднозначных задач.

Аудиторы имеют высокий уровень подготовки, обладают широким спектром знаний и навыков, обеспечивающих квалифицированную и качественную аудиторскую проверку. Грамотно применяли методы и принципы системы менеджмента качества, а также распределяли работу между аудиторами в соответствии с планом аудита. Четко соблюдали регламентное время проведения внутреннего аудита.

Рекомендации, которые они высказывали в ходе внутренних аудитов, способствовали снижению несоответствий, которые могли бы быть выявлены в ходе инспекционного аудита.

Отклонения от требований процедуры «Внутренний аудит» не выявлены.

2.8. Обратная связь от потребителей

Обратная связь от потребителей осуществляется через акты сдачи-приемки, в которых отражаются замечания потребителей, также через электронную переписку и при мониторинге календарного плана.

В 2024 г. замечаний от потребителей не поступало.

2.9. Функционирование процессов и соответствие продукции

2.9.1. Данные о функционировании процессов см. в пункт 2.3 настоящего Отчёта.

2.9.2. Оценка соответствия продукции осуществляется путем составления отчета о качестве продукции (см. пункт 2.2 настоящего Отчёта).

2.10. Статус корректирующих действий

Корректирующие действия были разработаны в рамках несоответствий, которые были выявлены в ходе внутреннего аудита процессов «Управление персоналом» (приказ №1244 от 28.06.2024 «Об утверждении Плана коррекции, корректирующих/предупреждающих действий процесса «Управление персоналом»).

2.11. Последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства

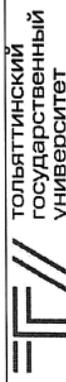
По результатам анализа со стороны руководства за 2023 г. были установлены соответствующие мероприятия по улучшению системы менеджмента качества (приказ № 675 от 08.04.2024 «Об утверждении Плана мероприятий по улучшению системы менеджмента качества Тольяттинского государственного университета»).

В таблице 2.11.1 представлены действия, предпринятые по результатам предыдущего анализа.

Таблица 2.11.1 – Отчет о выполнении мероприятий по улучшению системы менеджмента качества ТГУ (по итогам анализа системы менеджмента качества со стороны руководства за 2023 г.)

№	Наименования мероприятия	Срок исполнения	Результат осуществления мероприятия	Отметка о выполнении	Причина невыполнения (если мероприятие не выполнено)
1	Соблюдать сроки выполнения НИР, требований ТЗ и внутренней документации, реализовывать требования заказчиков	31.06.2024	1. Реализация требований ТЗ (Протоколы анализа ТЗ); 2. Соблюдение сроков выполнения НИР и реализация требований заказчиков сопровождаются отсутствием рекламаций (претензий).	Выполнено	
2	Проанализировать рекомендации по итогам трансферного аудита, провести работу по реализации рекомендаций (при необходимости внести изменения во внутренней документации и актуализировать новые версии документов)	31.06.2024	Были проанализированы рекомендации по итогам трансферного аудита. По результатам анализа были выполнены следующие мероприятия: 1. Были внесены изменения в ДП «Внутренний аудит», и была утверждена актуальная версия ДП (Приказ № 51 от 15.01.2024); 2. Были добавлены изменения в карты процессов и утверждены актуальные версии КП (номера приказов в пункте № 12 настоящей таблицы).	Выполнено (17.06.2024)	
3	Руководителям структурных подразделений, входящих в область СМК, назначить ответственного за отслеживание актуальных версий внешней нормативной документации (при необходимости провести инструктаж по работе в справочной правовой системе КонсультантПлюс)	31.06.2024	Ответственные за отслеживание актуальных версий внешней нормативной документации назначены (Распоряжение № 635 от 18.09.2024)	Выполнено	

4	Провести для сотрудников структурных подразделений внутренний тренинг на тему «Положительный эффект от поддержания высокой результативности СМК»	31.06.2024	-	Не выполнено	Отдельного тренинга не проводилось по причине того, что информация, касающаяся положительного эффекта от поддержания высокой результативности СМК, доводилась до сотрудников структурных подразделений в рамках проведения внутренних аудитов
5	Провести внутренний информационный семинар для внутренних аудиторов на тему «Краткий обзор требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и требований внутренней документированной процедуры «Внутренний аудит»	31.11.2024	Проведен внутренний семинар для внутренних аудиторов (Распоряжение № 732 от 01.10.2024)	Выполнено (11.10.2024)	
6	Провести тренинг для внутренних аудиторов с целью повышения таких личных качеств, как настойчивость и решительность	31.10.2024	Проведен тренинг для внутренних аудиторов (Распоряжение № 732 от 01.10.2024)	Выполнено (10.10.2024)	
7	Проанализировать риски и возможности процессов СМК (при необходимости внести изменения в Перечень рисков и	31.12.2024	Утверждена актуальная версия Перечня рисков и возможностей Тольяттинского государственного университета (Приказ № 1639 от 11.09.2024)	Выполнено (11.09.2024)	



ТОЛЬЯТТИНСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ

ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»

Версия 1 Стр. 14 из 67

Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

	возможностей) совместно с владельцами процессов					
8	Проанализировать страницу, где размещена информация по СМК на предмет актуальности и предложить рекомендации по изменению структуры страницы	31.09.2024	На официальном сайте федерального бюджетного государственного образовательного учреждения высшего образования «Тольяттинский государственный университет» была создана страница Центра менеджмента качества. На странице представлена актуальная информация, связанная с системой менеджмента качества ТГУ (https://www.tltsu.ru/sveden/struct/centr_menedzmenta_kacestva)	Выполнено (08.07.2024)		
9	Проанализировать и актуализировать Реестр записей СМК совместно с владельцами процессов	31.09.2024	Утверждена актуальная версия Реестра записей СМК (Приказ № 1805 от 27.09.2024)	Выполнено (27.09.2024)		
10	Донести до владельцев процессов информацию о необходимости своевременно информировать центр менеджмента качества об изменениях в записях (запустить информационное сообщение)	31.09.2024	Запущено информационное сообщение о необходимости своевременно информировать Центр менеджмента качества об изменениях в записях в 1С (от 04.09.2024)	Выполнено (04.09.2024)		
11	Провести тщательный анализ процесса «Управления персоналом» на предмет выявления причин снижения показателя по укомплектованности кадрового состава	31.06.2024	Директор Центра цифровизации процессов управления персоналом предоставил комментарий касательно снижения показателя по укомплектованности кадрового состава в виде служебной записки от 19.02.2024	Выполнено (19.02.2024)		
12	Проанализировать карты процессов на предмет	31.12.2024	Утверждены актуальные версии карт процессов:	Выполнено (23.10.2024)		

<p>актуальности, наличия в картах процессов всех соответствующих записей совместно с владельцами процессов</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Карта процесса «Управление документацией» (Приказ № 2048 от 21.10.2024); 2. Карта процесса «Управление производственной средой» (Приказ № 2004 от 18.10.2024); 3. Карта процесса «Управление инфраструктурой» (Приказ № 1978 от 16.10.2024); 4. Карта процесса «Закупка» (Приказ № 2014 от 18.10.2024); 5. Карта процесса «Планирование научно-исследовательских работ» (Приказ № 1201 от 21.06.2024); 6. Карта процесса «Выполнение научно-исследовательских работ» (Приказ № 1201 от 21.06.2024); 7. Карта процесса «Управление персоналом» (Приказ № 2060 от 23.10.2024). 		
--	--	---	--	--

Анализируя результаты выполнения действий по улучшению СМК, делаем заключение, что мероприятия выполнены и результативны.

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 16 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

2.12. Другие факторы, которые могут воздействовать на СМК организации

К другим факторам, которые могут воздействовать на СМК ТГУ, относятся финансовые, экономические, социальные или экологические условия, а также изменения в законодательных и нормативных актах.

В таблице 2.12.1 представлены факторы, которые могут воздействовать на СМК.

Таблица 2.12.1 – Факторы, которые могут повлиять на СМК

№	Факторы, которые могут повлиять на СМК	Описание возможного воздействия	Рекомендуемые действия
1	Проведение специальной военной операции. Неблагоприятная обстановка в стране	Миграция молодых кадров ТГУ за пределы Российской Федерации	Проанализировать список должностей, которым положено бронирование. Посоветовать руководству включить сотрудников, вовлеченных в СМК в перечень забронированных граждан.
2	Нехватка квалифицированных кадров. Конкуренция на рынке вакансий.	Срывы сроков реализации мероприятий, установленных в План – отчете по поддержанию и развитию СМК ТГУ	Привлечь студентов на практику в Центр менеджмента качества с последующим трудоустройством

2.13. Информация о достаточности ресурсов

В ТГУ имеются все ресурсы, необходимые для выполнения требований в области СМК, но для поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества и постоянного повышения ее результативности также в 2025 году необходимо запланировать обучение новых внутренних аудиторов, в связи с тем, что в течение 2024 года 2 внутренних аудитора уволились и 2 внутренних аудитора вышли в отпуск по беременности и родам.

2.14. Анализ рисков и возможностей

По итогам работы в 2024 г. был проведен анализ рисков и возможностей процессов. Данный анализ был проведен с целью выявления и предупреждения возникновения неблагоприятной ситуации. Выполнение утвержденных мероприятий в установленные сроки и недопущение появления риска свидетельствует о результативности запланированных мер. Не все мероприятия были результативны, т.к. не были выполнены (например, у процесса «Управление персоналом»). В связи с чем, было принято решение обработать данные возможности в 2025 году.

В ходе анализа выявленные незначительные риски были исключены, в связи с этим, была проведена повторная идентификация, а также оценка рисков и возможностей процессов.

В приложении Г представлены результаты оценки рисков и возможностей процессов СМК за 2024 год. По итогам анализа данных по рискам и возможностям предлагается утвердить новый Перечень рисков и возможностей Тольяттинского государственного университета. Проект представлен в Приложении Д.

2.15. Изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества

Все мероприятия по реализации возможностей/мероприятия по управлению угрозами за 2024 год были выполнены и были результативны, за исключением мероприятия «Расширить область СМК «применительно к научно-исследовательским работам и оказанию услуг в области инженерных работ». В связи с отсутствием финансирования данное мероприятие перенесено на 2026 год (проект 2.5 в рамках Программы развития).

В конце 2024 года также был проведен анализ и оценка внутренних и внешних факторов.

В рамках проведения анализа и оценки внешних и внутренних факторов, касающихся системы менеджмента качества, определены факторы, которые имеют сильное влияние и самый высокий коэффициент важности. Данные факторы представлены в таблице 2.15.1

Таблица 2.15.1 - Факторы, которые имеют сильное влияние и самый высокий коэффициент важности

Фактор		Мероприятия по реализации положительных факторов / по устранению отрицательных факторов
Внешний фактор	Поддержка долгосрочных отношений с заказчиком	Положительный фактор Соблюдать сроки выполнения НИР, требования ТЗ и внутренней документации, реализовывать требований заказчиков
	Несвоевременный мониторинг выхода актуальных версий внешней нормативной документации	Отрицательный фактор Использовать специальные инструменты для мониторинга нормативной документации в системе «КонсультантПлюс»
Внутренний фактор	Успешное прохождение инспекционного аудита	Положительный фактор Проанализировать рекомендации по итогам трансферного аудита, провести работу по реализации рекомендаций (при необходимости внести изменения во внутреннюю документацию и актуализировать новые версии документов)
	Низкая заинтересованность сотрудников в СМК	Отрицательный фактор Директору ЦМК провести для владельцев процессов инструктаж по разъяснению требований п. 5 «Лидерство» ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002

В течение отчетного периода происходили изменения во внутренних факторах, в том числе смена владельца процесса «Управление персоналом». Для сохранения целостности системы менеджмента качества проведены мероприятия, которые не позволили этому внутреннему фактору оказать отрицательного влияния на результативность СМК.

Также предлагаем включить данные мероприятия в План улучшения СМК с целью недопущения их невыполнения и дополнительного контроля со стороны представителя руководства по качеству (раздел 4).

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 18 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

2.16. Анализ информации о заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях

Результаты мониторинга и анализа информации о заинтересованных сторонах и их требованиях представлены в таблице 2.16.1. Степень влияния на результативность действующей системы менеджмента качества определялась следующим образом:

- высокое влияние и высокая заинтересованность;
- высокое влияние и низкая заинтересованность;
- низкое влияние и высокая заинтересованность;
- низкое влияние и низкая заинтересованность.

Таблица 2.16.1 – Анализ информации о заинтересованных сторонах и их требованиях

Заинтересованная сторона	Интересы	Влияние	Обязательства
Заказчик	Повысить качество работ. Выполнить работу в срок.	Высокое влияние и высокая заинтересованность (Так как может расторгнуть договор в случае некачественного выполнения и не в срок)	Принятие результатов работы по готовности в соответствии с условия договора и ТЗ
Сотрудники	Высокая заработная плата, бонусов, премий и социальный пакет. Получение дополнительного дохода. Возможность карьерного роста. Хорошие условия работы	Высокое влияние и высокая заинтересованность	Исполнение профессиональных обязанностей в соответствии с трудовым договором
Ректор	Повысить доходность предприятия. Обеспечить стабильность предприятия.	Высокое влияние и высокая заинтересованность	Обеспечение ресурсами. Заинтересованность и вовлеченность.
Владелец процесса	Повысить результативность соответствующего процесса. Получить своевременную консультацию по вопросам,	Высокое влияние и высокая заинтересованность	Своевременное исполнение обязательств, установленных в Положении о владельце процесса системы менеджмента качества

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»	
Версия 1	Стр. 19 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.	

	касающимся исполнения требований документации СМК		
Правительственные учреждения	Осуществлять деятельность в рамках законодательства. Выплачивать вовремя налоги и т.д.	Высокое влияние и высокая заинтересованность	Следовать требованиям ФЗ, положениями, относящиеся к деятельности
Поставщик товаров и услуг	Своевременная оплата за полученные услуги, товары. Долгосрочное сотрудничество.	Высокое влияние и высокая заинтересованность	Организация работы в соответствии с ФЗ- 223, ФЗ-44
Орган по сертификации	Возможность заключения договоров по сертификации.	Высокое влияние и высокая заинтересованность	Следовать требованиям установленным в договоре

В 2024 году проведен анализ, который позволяет сделать вывод о том, что у каждой из заинтересованных сторон наблюдается высокое влияние, а также высокая заинтересованность.

3. Сведения о выполнении Плана мероприятий по улучшению СМК за предыдущий период

Данные о выполнении Плана мероприятий по улучшению СМК за предыдущий период представлен в пункте 2.11. «Последующие действия, вытекающие из предыдущих анализов со стороны руководства».

4. План мероприятий по улучшению СМК

Мероприятия, направленные на повышение результативности процессов и улучшения функционирования СМК представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – План мероприятий по улучшению СМК

№ п/п	Наименования мероприятия	Срок исполнения	Ответственный	
			ФИО	Должность
1	Планирование и выполнение НИР, требований ТЗ в соответствии с внутренней документацией и требований заказчиков	В соответствии с календарным планом	Вахнина В.В.	Науч. рук. НИЛ-3
2	Определить новый состав внутренних аудиторов (в связи с увольнением и отпуском по уходу	30.06.2025	Манасян Д.В.	Директор ЦМК



№ п/п	Наименования мероприятия	Срок исполнения	Ответственный	
			ФИО	Должность
	за ребенком действующих аудиторов)			
3	Проанализировать Политику в области качества научно-исследовательских работ и услуг в области инженерных работ на предмет актуальности и соответствия намерениям и среде организации	30.06.2025	Манасян Д.В.	Директор ЦМК
4	Пересмотреть показатель результативности процесса «Управление производственной средой». Актуализировать карту процесса «Управление производственной средой»	30.09.2025	Красавина Е.Н.	Начальник отдела охраны труда и экологической безопасности
5	Провести тщательный анализ процесса «Управления персоналом» на предмет выявления причин снижения показателя по укомплектованности кадрового состава. Внести изменения (при необходимости) в нормативные документы	30.09.2024	Узбеков К.Х.	Проректор по развитию кадрового потенциала
6	Провести для руководителей структурных подразделений - владельцев процессов инструктаж по разъяснению требований п. 5 «Лидерство» ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002	31.10.2025	Манасян Д.В.	Директор ЦМК
7	Проанализировать рекомендации по итогам инспекционного аудита, провести работу по реализации рекомендаций (при необходимости внести изменения во внутренней документации и актуализировать новые версии документов)	31.10.2025	Манасян Д.В.	Директор ЦМК
8	Проанализировать риски и возможности процессов СМК (при необходимости внести изменения в Перечень рисков и возможностей) совместно с владельцами процессов	31.12.2025	Манасян Д.В.	Директор ЦМК
9	Провести промежуточный мониторинг исполнения	31.10.2025	Манасян Д.В.	Директор ЦМК



№ п/п	Наименования мероприятия	Срок исполнения	Ответственный	
			ФИО	Должность
	мероприятий по итогам внутренних аудитов (коррекций, корректирующих действий, а также рекомендаций по итогам аудита)			
10	Пересмотреть и актуализировать (по мере необходимости) Перечень заинтересованных сторон, имеющих отношение к СМК, а также требования этих заинтересованных сторон, относящихся к СМК	31.10.2025	Манасян Д.В.	Директор ЦМК
11	Актуализировать Перечень значимых внешних и внутренних факторов, оказывающих положительное или отрицательное влияние на качество проведения научно-исследовательских работ и оказания услуг в области инженерных работ.	31.12.2025	Манасян Д.В.	Директор ЦМК

	тольяттинский государственный университет	ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 22 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

Выводы

На основании вышеизложенного, СМК ТГУ, характеризуется как развивающаяся, а, следовательно, требует дальнейшего улучшения для полного соответствия требованиям ГОСТ РВ 0015-002-2020 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Также СМК ТГУ постоянно улучшается за счет выполнения намеченных целей, проведения внутренних аудитов, выполнения корректирующих действий.

Результаты проведенного анализа СМК со стороны руководства позволяют сделать следующие выводы:

- СМК ТГУ внедрена, результативно функционирует и, в основном, соответствует требованиям ГОСТ РВ 0015-002-2020 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015;

- Политика в области качества соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ РВ 0015-002-2020 и соответствует целям в области качества проведения научно-исследовательских работ и оказания услуг в области инженерных работ;

- в течение отчетного периода происходили изменения организационной структуры университета: создавались новые подразделения, реорганизовывались или ликвидировались старые, но это не повлияло на целостность системы менеджмента качества;

- эффективное использование человеческих, материальных и прочих ресурсов позволили избежать привлечения дополнительных средств при выполнении НИР;

- СМК ТГУ является пригодной и достаточной для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими;

- внутренние аудиты СМК проводились в плановом порядке без отклонений;

- в 2024 г. был проведен инспекционный аудит. Количество несоответствий, выявленных в рамках данных аудитов – 1. Был разработан и направлен в орган по сертификации План устранения несоответствий. Также в течение 2024 г несоответствие было устранено, свидетельство устранения было направлено в орган по сертификации;

- ТГУ осуществляет мониторинг, измерение и оценку результативности функционирования СМК в соответствии с установленными требованиями.

Оценка результативности функционирования СМК ведется в соответствии с Инструкцией по оценке результативности системы менеджмента качества, разработанной на основе Методики оценки результативности функционирования СМК СДС «Военный Регистр». Результативность функционирования системы менеджмента качества ТГУ в 2024 г. составила 0,98 (2023 г. – 0,95) (Приложение Е)

Выявленные проблемные области в функционировании СМК указывают на необходимость улучшений в СМК университета (п. 3 настоящего Отчёта).

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»	
Версия 1	Стр. 23 из 67
Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.	

Приложение А

Проект

Цели в области качества проведения научно-исследовательских работ и оказания услуг в области инженерных работ на 2025 г.

№ п/п	Цель	Измеримый показатель	Целевое значение	Периодичность оценки	Мероприятие по достижению цели	Ответственный за мероприятие по достижению цели	Отметка о выполнении и оценка результативности ¹
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 2025 год, %	100%	1 раз в год	1. Повышение квалификации работников, задействованных в НИР. 2. Разработка и выполнение детализированного плана работ, плана подэтапов НИР	Научный руководитель НИР	
2	Исполнение требований, предъявляемых в ТЗ	Процент выполнения требований, предъявляемых в ТЗ, %	100%	1 раз в год	1. Проведение анализа ТЗ (оформление протокола). 2. Своевременное информирование работников, задействованных в НИР об изменениях в ТЗ (в случае наличия изменений)	Научный руководитель НИР	

¹ Отметка о выполнении – выполнено / не выполнено; Оценка результативности – результативно, в случае выполнения установленных мероприятий в срок, нерезультативно в случае невыполнения мероприятия и выполнения не в срок

№ п/п	Цель	Измеримый показатель	Целевое значение	Периодичность оценки	Мероприятия по достижению цели	Ответственный за мероприятия по достижению цели	Отметка о выполнении и оценка результативности ¹
3	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	1. Устранение в срок несоответствий, выявленных в ходе предыдущего аудита. 2. Выполнение всех рекомендаций, озвученных в ходе предыдущего аудита 3. Подготовка всех подразделений, входящих в область распространения СМК к предстоящему аудиту	Директор ЦМК	
4	Недопущение заключения договоров с недобросовестными поставщиками.	Процент заключенных договоров с недобросовестными поставщиками, %	0%	1 раз в год	1. Анализ Журнала неисполненных договоров. 2. Составление списка недобросовестных поставщиков. 3. Не сотрудничать вновь с недобросовестными поставщиками	Проректор по экономике	



№ п/п	Цель	Измеримый показатель	Целевое значение	Периодичность оценки	Мероприятие по достижению цели	Ответственный за мероприятие по достижению цели	Отметка о выполнении и оценка результативности ¹
5	Поддержание доли годной закупленной продукции, переданной структурным подразделениям на высоком уровне	Доля годной закупленной продукции, переданной структурным подразделениям, %	100%	1 раз в год	Проведение верификации закупленной продукции	Проректор по экономике	
6	Выполнение требований, установленных в контракте (договоре) в части государственного оборонного заказа в срок	Процент выполненных договоров в срок, %	100%	1 раз в год	Контроль сроков исполнения контракта (договора)	Проректор по НИД	
7	Повышение уконтлектованности кадрового состава	Уконтлектованность кадрового состава, %	75%	1 раз в год	1. Проведение процедуры адаптации новых сотрудников. 2. Повышение заработной платы сотрудникам.	Проректор по развитию кадрового потенциала	

№ п/п	Цель	Измеримый показатель	Целевое значение	Периодичность оценки	Мероприятия по достижению цели	Ответственный за мероприятие по достижению цели	Отметка о выполнении и оценка результативности ¹
8	Повышение удовлетворенности персонала и персонала услуги, представленным в отделе управления персоналом	Удовлетворенность персонала услугами, представленными отделом управления персоналом, %	95%	1 раз в год	Выполнение заявок от подразделений, согласно установленным требованиям	Проректор по развитию кадрового потенциала	
9	Совершенствованные системы менеджмента качества	Процент выполнения Плана мероприятий по улучшению системы менеджмента качества за 2025 г.	100%	1 раз в год	Контроль исполнения Плана мероприятий по улучшению системы менеджмента качества за 2025 г.	Проректор по НИД, представитель руководства по качеству	
10	Поддержание высокого уровня результативности процесса «Корректирующие действия»	Результативность процесса «Корректирующие действия», %	100%	1 раз в год	Промежуточный контроль сроков исполнения корректирующих действий, согласно планам корректировок. Корректирующие действия	Директор центра менеджмента качества	



№ п/п	Цель	Измеримый показатель	Целевое значение	Периодичность оценки	Мероприятия по достижению цели	Ответственный за мероприятия по достижению цели	Отметка о выполнении и оценка результативности ¹
11	Поддержание высокого уровня результативности процесса «Управление производственной средой» при изменении показателя результативности	Результативность процесса «Управление производственной средой», %	100%	1 раз в год	1. Проведение оценки уровней профессиональных рисков на рабочих местах. 2. Снижение уровней профессиональных рисков	Начальник ООТиЭБ	
12	Повышение удовлетворенности и персонала услугами, предоставленным и управлением делами	Средняя оценка, выставленная пользователям и по результатам устранения инцидентов, %	100%	1 раз в год	Выполнение заявок от подразделений, согласно установленным требованиям	Заместитель начальника управления делами	



№ п/п	Цель	Измеримый показатель	Целевое значение	Периодичность оценки	Мероприятие по достижению цели	Ответственный за мероприятие по достижению цели	Отметка о выполнении и оценка результативности ¹
13	Повышение качества работы служб, находящихся в подчинении у проректора по административно-хозяйственной работе	Процент выполнения графика проведения опрессовки, промывки систем отопления, тепловых узлов, узлов, задвижек и вентиляционных установок в срок, %	100%	1 раз в год	Соблюдение сроков проведения опрессовки, промывки системы отопления, тепловых узлов, задвижек и вентиляционных установок	Проректор по административно-хозяйственной работе	
		Удовлетворенность персонала услугами, предоставленными службами проректора по административно-хозяйственной работе, %	95%	1 раз в год	Выполнение заявок от подразделений, согласно установленным требованиям		
		Процент выполнения ППР в срок, %	100%	1 раз в год	Соблюдение сроков исполнения ППР		

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»	
Версия 1	Стр. 29 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.	

Приложение Б

ОТЧЕТ
О КАЧЕСТВЕ ПРОДУКЦИИ
 НИЛ-3 «Моделирование электрофизических процессов», отчет о НИР
(по подразделению, наименованию продукции)

Показатели качества продукции*	2022	2023	2024
Общее количество сданной продукции**	2	2	2
Сдано с первого предъявления заказчику**	2	2	2
Количество зарегистрированных рекламаций (претензий) (штук), в том числе:	0	0	0
– отклоненные			
– удовлетворенные			
– на рассмотрении			

* показатели качества указываются за три последних года;

** заполняется в единицах измерения по усмотрению руководства организации.

Исполнение программы внутренних аудитов за 2024 г.

№	Наименование процесса	Наименование подразделений	Месяц												Критерии аудита		
			Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь			
1	Анализ требований заказчик, Планирование научно-исследовательских работ; выполнение научно-исследовательских работ	НИИ – 3 «Моделирование электрофизических процессов»				<input checked="" type="checkbox"/>											ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2020, документированная процедура «Взаимодействие с заказчиком», карта процесса «Планирование научно-исследовательских работ», «Выполнение научно-исследовательских работ», Руководство по качеству, внутренняя нормативная документация
2	Управление персоналом	Отдел льгот и компенсаций; отдел управления персоналом (ОУП); центр цифровизации процессов управления персоналом (ЦЦПУП)							<input checked="" type="checkbox"/>								ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2020, карта процесса «Управление персоналом», Руководство по качеству, внутренняя нормативная документация
3	Управление производственной средой	Отдел охраны труда и экологической безопасности (ООТиЭБ)										<input checked="" type="checkbox"/>					ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2020, карта процесса «Управление производственной средой», Руководство по качеству, внутренняя нормативная документация



№	Наименование процесса	Наименование подразделений	Месяц												Критерии аудита		
			Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь			
4	Управление инфраструктурой	Служба главного инженера (СГИ); хозяйственно-эксплуатационное управление (ХЭУ)										☐					ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2020, карта процесса «Управление инфраструктурой», Руководство по качеству, внутренняя нормативная документация
5	Управление записями	Центр менеджмента качества (ЦМК)											☐				ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2020, Руководство по качеству, Документированная процедура «Управление записями», внутренняя нормативная документация
6	Корректирующие действия (верификация коррекций и корректирующих действий)	НИЛ – 3 «Моделирование электрофизических процессов», ОЛК, ОУП, ЦЦПУП, ООТиЭБ, СГИ, ХЭУ, ЦМК														☐	ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2020, Руководство по качеству, документированная процедура «Взаимодействие с заказчиком», карта процесса «Планирование научно-исследовательских работ», «Выполнение научно-исследовательских работ», Карта процесса «Управление персоналом», карта процесса «Управление производственной средой», карта процесса «Управление инфраструктурой», Документированная процедура «Управление записями»,

№	Наименование процесса	Наименование подразделений	Месяц												Критерии аудита		
			Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь			
																	Документированная процедура «Корректирующие действия», внутренняя нормативная документация



Возможность: Предоставление структурным подразделениям, входящим в область СМК, возможности ознакомиться с результатами проведенных внутренних аудитов					Размещение в сети Интернет на сайте ЦНИТ (только для авторизованных пользователей) результаты проведения внутренних аудитов	Д.В. Манасян	В течение 2024 года	Декабрь 2024 г	Результативно
---	--	--	--	--	--	--------------	---------------------	----------------	---------------

Выводы: уровень рисков процесса «Внутренний аудит» - средний, что свидетельствует о приемлемости рисков. В течение 2024 года проанализировать данные риски повторно. Также необходимо пересмотреть возможности процесса «Внутренний аудит». Реализация возможностей свидетельствует о результативности действий в отношении рисков и возможностей.

Экспертная группа по оценке рисков/возможностей процесса определила следующие возможности процесса «Закупка» для включения в Перечень рисков и возможностей Тольяттинского государственного университета:

- Планирование аудита: повышение качества управления программой аудита, четкое распределение функций и обязанностей внутренних аудиторов;
- Проведение аудита: согласование сроков и объема аудита с руководителями проверяемых подразделений, параллельное составление программы аудита и плана работы подразделений на год;
- Окончание аудита: возможность рассмотрения структурными подразделениями, входящими в область СМК результатов проведенных внутренних аудитов.

Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса _____ Управление записями _____ за 2024 год
(наименование анализируемого процесса)

Источник риска/ возможности	Риск/возможность	Анализ риска			Оценка уровня риска	Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможности	Обработка риска/возможности				Комментарий	
		вероятность	ущерб	уровень			Ответственный исполнитель	Планируемый срок исполнения	Фактический срок исполнения	Отметка о результативности и выполненных мероприятиях		
Управление записями	Риск: Ненадлежащее ведение записей, анализ которых может привести к неправильным результатам. Возможность: Снижение количества несоответствий, которые могут быть выявлены в ходе проведения внутренних аудитов в части управления записями	Средняя	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-	-
		-	-	-		Д.В. Манасян	В течение 2024 г.	Выполнено	Результативно			

Выводы: при оценке риска «ненадлежащие ведение записей, анализ которых может привести к неправильным результатам» был определен уровень риска «приемлемый». В течение 2024 года проанализировать данный риск повторно, с целью недопущения реализации данного риска. Реализация возможности свидетельствует о результативности действий в отношении рисков и возможностей. Экспертная группа по оценке рисков/возможностей предлагает включить в Перечень рисков и возможностей процессов возможность «снижение количества несоответствий, которые могут быть выявлены в ходе проведения внутренних аудитов в части управления записями».



Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса Корректирующие действия за 2024 год
(наименование анализируемого процесса)

Источник риска/возможности	Риск/возможность	Анализ риска			Оценка уровня риска	Обработка риска/возможности						
		Вероятность	Средний ущерб	Средний уровень		Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможности	Ответственный исполнитель	Планируемый срок исполнения	Фактический срок исполнения	Отметка о результативности и выполненных мероприятиях	Комментарий	
Разработка корректирующих действий	Риск: Не результативность корректирующих действий, приведшая к выявлению повторного несоответствия.	Средняя	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-	-
	Риск: Некорректно сформулированные мероприятия по устранению несоответствий	Средняя	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-	-
	Возможность: реализация корректирующих действий в установленные сроки	-	-	-	-	Д.В. Манасян	В течение 2024 года	Выполнено	Результативно			

Выводы: при оценке рисков процесса Корректирующие действия был определен уровень рисков, как «приемлемый». В течение 2024 года проанализировать данные риски повторно, с целью недопущения реализации данного риска.

 ТОЛЬЯТТИНСКИЙ государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»	
Версия 1	Стр. 41 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.	

Отчет об анализе и оценке рисков / возможностях процесса _____ Анализ требований заказчика _____ за 2024 год
(наименование анализируемого процесса)

Источник риска / возможности	Риск / возможность	Анализ риска			Оценка уровня риска	Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможности	Обработка риска / возможности				Комментарий (в случае не выполнения мероприятий)
		вероятность	ущерб	уровень			Ответственный исполнитель	Планируемый срок исполнения	Фактический срок исполнения	Отметка о результативности и выполненных мероприятиях	
Взаимодействие с заказчиком и выполнены его требования	Риск: не выполнение требований заказчика к срокам работ, предусмотренным договором	низкая	высокий	средний	Примемый	<p>Планируется использовать результаты предыдущего анализа требований заказчика при выполнении НИР и регулярно повышать квалификацию работников, выполняющих анализ требований заказчика с целью минимизации риска срыва сроков работ, предусмотренных договором.</p>	<p>науч. рук. НИЛ-3 Вахнина В.В.</p>	<p>На период выполнения работ в соответствии с календарным планом</p>	15.11.2024	Результативно	-
	Возможность: поддержание лояльности заказчика	-	-	-							
	Возможность: поддержание долгосрочных деловых отношений с заказчиком	-	-	-	-						

Вывод: Риск «Не выполнение требований заказчика к срокам работ, предусмотренным договором» является риском процесса «Анализ требований заказчика» на протяжении семи лет, оценка риска производится экспертным путем. Седьмой год подряд уровень риска остается

на среднем этапе, при этом снизить уровень риска не представляется возможным, так как риск обладает высоким потенциальным ущербом, связанным со сроками сдачи НИР головным исполнителем при нарушении сроков по СЧ НИР, выполняемой ТГУ. По причине высокого потенциального ущерба данный риск не может быть исключен. Основные усилия сотрудников и руководителя НИЛ-3 направлены на поддержание высокой вероятности возникновения риска, которая достигается путем реализации возможностей. На заседании специалистов НИЛ-3 от 02.04.2024 научный руководитель НИЛ-3 Вахнина В.В. представила итоги сопоставления результатов анализа ТЗ за предыдущий календарный год и выполнения сроков исполнения договора, согласно которым сроки выполнения по договорам №0322101 и №0322102 не нарушались, и полностью соответствовали установленным в ТЗ и детализированном плане работ на 2023 год, поэтому в корректировке сроков выполнения договоров №0322401 и №0322402 необходимости нет. Сроки прохождения повышения квалификации соблюдаются. Поддержание лояльности заказчика достигается скорейшей реакцией на пожелания заказчика к содержанию работ и срокам их исполнения. Поддержание долгосрочных деловых отношений с заказчиком достигается непрерывным сотрудничеством с 2007 года и тесной интеграцией результатов СЧ НИР в работы, выполняемые головным исполнителем НИР. Реализация возможностей свидетельствует о результативности действий в отношении рисков и возможностей.

Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса _____ за 2024 год
(наименование анализируемого процесса)

Источник риска / возможности	Анализ риска			Оценка уровня риска	Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможности	Ответственный исполнитель	Планируемый срок исполнения	Фактический срок исполнения	Отметка о результативности выполненных мероприятий	Комментарий (в случае не выполнения мероприятия)
	Вероятность	Ущерб	Уровень							
Выполнение НИР	Риск: Несоблюдение требований, предъявляемых к выполнению НИР	низкая	высокий	средний	Создание условий для повышения квалификации работников, участвующих в выполнении НИР не реже, чем раз в три года.	науч. рук. НИЛ-3 Вахнина В.В.	На период выполнения работ в соответствии с календарным планом	15.11.2024	Результативно	-
	Риск: Внесение изменений при выполнении НИР	низкая	высокий	средний	Привлечение к выполнению НИР квалифицированных специалистов, имеющих ученые степени и опыт выполнения НИР.					
	Риск: Внесение изменений в условия контрактов (договоров), требования ТЗ	низкая	высокий	средний	Привлечение специалистов.					



Риск: Нехватка ресурсов для выполнения требований контракта (договора), требований ТЗ	низкая	высокий	средний	Примечания	Учет сроков в соответствии с детализированным планом работ при выполнении НИР и контроль их соблюдения на каждом заседании сотрудников НИЛ-3.	Ведение учета человеческих и материальных ресурсов при выполнении НИР.				
	Возможность: Повышение квалификации работников, участвующих в выполнении НИР	Возможность: Привлечение к работе квалифицированных специалистов	Возможность: Учет сроков при выполнении НИР	Возможность: Учет ресурсов при выполнении НИР						
Возможность: Повышение квалификации работников, участвующих в выполнении НИР	-	-	-	-						
Возможность: Привлечение к работе квалифицированных специалистов	-	-	-	-						
Возможность: Учет сроков при выполнении НИР	-	-	-	-						
Возможность: Учет ресурсов при выполнении НИР	-	-	-	-						

Вывод: Оценка рисков производится экспертным путем. Уровень всех рисков находится на среднем значении. Все риски обладают высоким потенциальным ущербом, поскольку могут привести к срыву сроков сдачи НИР головным исполнителем при нарушении сроков по СЧ НИР, выполняемой ТГУ или невозможности решения задач, поставленных в СЧ НИР. Противостояние рискам достигается путем реализации возможностей.

В целях реализации возможности «Повышение квалификации работников, участвующих в выполнении НИР» сотрудники НИЛ-3 не реже чем раз в три года проходят повышение квалификации.

В целях реализации возможности «Привлечение к работе квалифицированных специалистов», основными исполнителями работ по СЧНИР по договорам 0322401 и 0322402 являлись квалифицированные специалисты, имеющие ученые степени и опыт выполнения НИР по тематике НИЛ-3. Ведется работа по подготовке кадров высшей квалификации, так, например, в 2024 на оценки «отлично» защитили свои НИР сотрудники НИЛ-3 Федяй О.В. и Бычков А.В. В настоящее время ведется подготовка к защите кандидатских диссертаций.

В целях реализации возможности «Учет сроков при выполнении НИР» проводятся периодические заседания специалистов НИЛ-3 на которых обсуждается ход выполнения работ и контролируется соблюдение установленных в детализированном плане работ сроков. Активное участие в заседаниях и контроль выполнения работ осуществляет представитель заказчика – Горюнов В.В. Решение текущих вопросов осуществляется посредством прямой телефонной связи исполнителя с представителем заказчика.

В целях реализации возможности «Учет ресурсов при выполнении НИР» осуществляется учет человеческих и материальных ресурсов при выполнении НИР. Научный руководитель НИЛ-3 ежедневно заполняет таблицу учёта использования рабочего времени. Ответственные сотрудники с установленной в Руководстве по качеству периодичностью проводят техническое обслуживание и периодические проверки ЭВМ, поставленных потребителем (заказчиком) для проведения НИР.

Реализация возможностей свидетельствует о результативности действий в отношении рисков и возможностей.

Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса Планирование НИР за 2024 год
наименование анализируемого процесса)

Источник риска / возможности	Анализ риска			Оценка уровня риска	Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможности	Ответственный исполнитель	Планируемый срок исполнения	Фактический срок исполнения	Отметка о результативности и выполненных мероприятиях	Комментарий (в случае не выполнения мероприятия)
	вероятность	ущерб	уровень							
Планирование НИР	Риск: неверно составленный детализированный план работ	низкая	высокий	средний	Создание условий для повышения квалификации работников, участвующих в планировании НИР не реже, чем раз в три года. Привлечение к работе квалифицированных специалистов, имеющих опыт выполнения НИР. Учет сроков выполнения НИР при составлении детализированного плана работ.	науч. рук. НИЛ-3 Вахнина В.В.	На период работ в соответствии с календарным планом	15.11.2024	Результативно	
	Риск: возможность повышения квалификации работников, участвующих в планировании НИР	низкая	высокий	средний						
	Возможность: привлечение к	-	-	-						

Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса Закупка за 2024 год
(наименование анализируемого процесса)

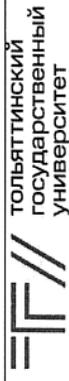
Источник риска/возможности	Анализ риска			Оценка уровня риска	Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможности	Обработка риска/возможности					Комментарий	
	вероятность	ущерб	уровень			Ответственный исполнитель	Планируемый срок исполнения	Фактический срок исполнения	Отметка о результативности выполненных мероприятий			
Закупки	Средний	Средний	Средний	Приемлемый		-	-	-	-	-	-	
	Средний	Средний	Средний	Приемлемый		-	-	-	-	-	-	
	-	-	-	-	А.В. Хомякова	В течение 2024 года	31.12.2024г.	Результативно				
Возможность: Создание налаженной системы согласования и подписания договоров	-	-	-	-	Заклучение договоров с поставщиками, рейтинг которых выше, чем у тех, с которыми взаимодействует ТГУ в настоящее время	-	-	-	-	-	-	

Выводы: уровень рисков процесса «Закупка» - средний, что свидетельствует о приемлемости риска. В течение 2025 года проанализировать данный риск повторно. Также следует пересмотреть возможность процесса «Закупка». Реализация возможности свидетельствует о результативности действий в отношении рисков и возможностей.

Экспертная группа по оценке рисков/возможностей процесса определила следующую возможность процесса «Закупка» для включения в Перечень рисков и возможностей Тольяттинского государственного университета.

Возможность:

– оставить возможность процесса «Закупки» без изменений, так как это позволяет проводить оценку поставщиков до заключения договоров/контрактов.



ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»

Версия 1 | Стр. 50 из 67

Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса _____ за 2024 год
(наименование анализируемого процесса)

Источник риска/возможности	Риск/возможность	Анализ риска			Оценка уровня риска	Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможностей	Обработка риска/возможности				Комментарий	
		вероятность	ущерб	уровень			Ответственный исполнитель	Планируемый срок исполнения	Фактический срок исполнения	Отметка о результативности выполненных мероприятий		
Проведение Анализа системы менеджмента качества со стороны руководства	Риск: Несвоевременность предоставления персоналу документов, находящихся на хранении в УД.	Средний	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-	-
	Риск: Персонал не удовлетворен услугами, предоставленными УД.	Средний	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-	-

Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса Управление производственной средой за 2024 год
(наименование анализируемого процесса)

Источник риска/возможности	Процесс управления производственной средой	Анализ риска			Оценка уровня риска	Обработка риска/возможности					Комментарий	
		Вероятность	Ущерб	Уровень		Мероприятия по управлению рисками / реализации возможности	Ответственные исполнители	Планируемый срок исполнения	Фактический срок исполнения	Отметка о результативности и выполненных мероприятиях		
Риск/возможность	Риск: Возникновение несчастного случая на производстве по причине использования работником некачественных средств индивидуальной защиты (СИЗ)	Средний	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-	-

	<p>Возможность: Разработка и реализация по недопущению несчастного случая на производстве в результате не прохождения работников обучения и проверки знаний по охране труда в течение первого месяца со дня устройства на работу или допущения работника к выполнению должностных обязанностей при отрицательном результате проверки знаний по охране труда</p>			<p>4. Проведение проверки наличия сертификатов на новые СИЗ</p> <p>1. Ежеквартальный анализ – сопоставление количества вновь принятых работников в ТГУ и прошедших обучение и проверку знаний по охране труда с положительным результатом</p> <p>2. Обеспечение вновь принятых работников в ТГУ методическим материалом по охране труда</p> <p>3. Ознакомление вновь принятых работников ТГУ с возможностью изучения материалов по охране труда на сайте «Охрана труда» официального сайта ТГУ</p> <p>4. Ознакомление с презентациями по охране труда вновь принятых сотрудников ТГУ</p>	<p>Красавина Е.Н., Логина И.Р.</p>	<p>При приеме в течение 2024 г.</p>	<p>При приеме нового сотрудника, в течение 2023 г.</p>	<p>При поступлении СИЗ</p>	<p>Результативно</p>
					<p>Красавина Е.Н.</p>	<p>Ежеквартально в течение 2024 г.</p>	<p>Ежеквартально в течение 2024 г.</p>	<p>Результативно</p>	
					<p>При приеме – Красавина Е.Н.</p>	<p>В течение 2024 г.</p>	<p>Результативно</p>	<p>Результативно</p>	
					<p>При приеме с презентациями по охране труда вновь принятых сотрудников ТГУ</p>	<p>Результативно</p>	<p>Результативно</p>	<p>Результативно</p>	

Вывод: уровень рисков процесса «Управление производственной средой» - средний, что свидетельствует о приемлемости рисков. В течение 2025 года проанализировать данные риски повторно. Также необходимо пересмотреть возможность процесса «Управление производственной средой». Реализация возможностей свидетельствует о результативности действий в отношении рисков и возможностей.

Экспертная группа по оценке рисков/возможностей процесса определила следующие возможности процесса «Управление производственной средой» для включения в Перечень рисков и возможностей Государственного университета:

- Разработка и реализация мероприятий по недопущению использования работниками некачественных СИЗ;

- Реализация мероприятий по недопущению несчастного случая на производстве в результате не прохождения работником обучения или допущения работника к выполнению должностных обязанностей при отрицательном результате проверки знаний по охране труда



Возможность: Заключение контракта на оказание услуг по уборке прилегающей территории и содержанию в чистоте помещений с проверенными контрагентами	Контрагент определяется по аукциону. Хозяйственное эксплуатационное управление не может повлиять на результат проведения аукциона (будет ли контрагент проверенный или нет). Ежедневный контроль за выполнением качества работ по клинингу территории и помещений согласно технического задания, указанного в контракте	Кузьмин С.П., Новиков В.В.	В течение года	В течение года	Результативно	-						
						Возможность: Привлечение консультанта для разъяснения возможностей минимизации риска	План ППР корректируется относительно выделенного финансирования (утвержденного бюджета) в феврале-марте и в течение года при появлении срочных задач.	Павлова Д.М., Лопаткин И.В., Лушников Ю.А.	В течение года	В течение года	Результативно	-
													План ППР (текущая деятельность) составляется силами Службы главного инженера. Привлечение консультанта для разъяснения возможностей минимизации риска в 2024 г. не потребовалось	В декабре	В декабре	Результативно

Вывод: Риски оценены. Мероприятия по управлению рисками и по реализации возможности - результативны. Возможность для снижения уровня риска «Несоблюдение графика и качества работ по клинингу территории и помещений»: «Заключение контракта на оказание услуг по уборке прилегающей территории и содержанию помещений в чистоте помещений с проверенным контрагентом. Составление журналов замечаний и актов нарушений сроков выполнения работ по клинингу территории и помещений для дальнейшего наложения штрафов, согласно условиям контракта, или расторжения контракта с непорядочным контрагентом. И заключения нового контракта с новым контрагентом».

Возможность для снижения уровня риска «Неверно составленный план ППР»: «Привлечение консультанта для разъяснения возможностей минимизации риска (в случае необходимости)» Т.к. ответственные за План-график ППР не могут не вносить изменения, после утверждения План-график ППР, для минимизации риска. Также они не могут повлиять на выделение бюджета и на срочные -аварийные работы.

Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса _____ за 2024 год
(наименование анализируемого процесса) _____

Источник риска / возможности	Риск / возможность	Анализ риска			Оценка уровня риска	Обработка риска / возможности						
		вероятность	ущерб	уровень		Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможности	Ответственный исполнитель	Планируемый срок исполнения	Фактический срок исполнения	Отметка о результатах выполненных мероприятий	Комментарий (в случае не выполнения мероприятия)	
Управление персоналом	Риск: Не укомплектованность университета кадрами	Средняя	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-	-
	Риск: Отсутствие необходимых компетенций персонала для реализации Программы развития ТГУ (далее – ПР), Программы трансформации, миссии, текущей деятельности	Средняя	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-	-

Источник риска / возможности	Риск / возможность	Анализ риска			Оценка уровня риска	Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможности	Обработка риска / возможности					Комментарий (в случае не выполнения мероприятий)
		вероятность	ущерб	уровень			Ответственный исполнитель	Планируемый срок исполнения	Фактический срок исполнения	Отметка о результативности выполненных мероприятий		
Управление персоналом	Возможность: Построение академической карьеры в ТГУ по схеме: исследовательская магистратура-целевая магистратура-работа в ТГУ на научно – педагогических должностях	-	-	-	-	Повышение привлекательности университета для молодых специалистов	К.Х. Узбеков	В течение 2024 г.	Не выполнено	Не результативно	-	

Выводы: уровень рисков процесса «Управление персоналом» - средний, что свидетельствует о приемлемости рисков. В течение 2025 года проанализировать данные риски повторно.

Не укомплектованность университета кадрами – требуется пересмотр процессов и процедур по привлечению, отбору и приему персонала.

Отсутствие необходимой компетенций персонала для реализации Программы развития ТГУ – возможна компенсация данных рисков повышением квалификации в области дополнительных профессиональных компетенций, а также в области проектного менеджмента

Построение академической карьеры в ТГУ по схеме: исследовательская магистратура-целевая магистратура-работа в ТГУ на научно – педагогических должностях – в настоящее время проект находится на стадии реализации. Из 6 выпускников исследовательской магистратуры – 2 поступили в целевую магистратуру. Максимальный эффект от реализации данного мероприятия будет через 2-3 года. Текущая задача по данному мероприятию – поддержание мотивации обучающихся продолжить обучение.

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»	
Версия 1	Стр. 61 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.	

Приложение Д

Проект
Перечень рисков и возможностей Тольяттинского государственного университета

№	Наименование процесса	Источник риска	Риск	Возможность
1	Корректирующие действия	Не проведение анализа возникновения несоответствия, не определение коренной причины возникновения несоответствия	<p>Не результативность корректирующих действий, приводящая к выявлению повторного несоответствия</p> <p>Некорректно сформулированные мероприятия по устранению несоответствий</p>	<p>Реализация корректирующих действий в установленные сроки.</p> <p>Предотвращение повторного появления проблемы.</p> <p>Минимизация возникновения схожих и потенциальных несоответствий</p>
2	Управление записями	Нарушение требований ДП «Управление записями».	Неадекватные ведение записей, анализ которых может привести к неправильным результатам	Снижение количества несоответствий, которые могут быть выявлены в ходе проведения внутренних аудитов в части управления записями
3	Анализ со стороны руководства	Не выполнение требований ДП «Анализ со стороны руководства».	<p>Снижение результативности СМК в связи с внедрением нового стандарта</p> <p>Не все входные данные для анализа со стороны руководства учтены при анализе</p> <p>Предоставление неполной или недостоверной информации</p> <p>Несвоевременное предоставление информации, что может привести к срыву сроков проведения Анализа СМК</p>	<p>Поддержание процесса «Анализ со стороны руководства» на стабильно высоком уровне.</p> <p>Принятие решений, направленных на повышение результативности системы менеджмента качества и процессов СМК.</p> <p>Предоставление лицу, ответственному за подготовку отчета об анализе со стороны руководства, требуемого времени и ресурсов для проведения анализа, и подготовки отчета об анализе системы менеджмента качества.</p>
4	Внутренний аудит	Планирование аудита	<p>Ошибка при планировании процесса аудита</p> <p>Нехватка человеческих ресурсов</p>	Повышение качества управления программой аудита, четкое распределение

№	Наименование процесса	Источник риска	Риск	Возможность функций и обязанностей внутренних аудиторов
		<p>Проведение аудита</p>	<p>Недостаточная компетентность аудиторов</p> <p>Ошибки в передаче информации об аудите</p> <p>Потеря, порча, несанкционированное изменение, нарушения конфиденциальности записей аудита</p> <p>Нарушение плана работы проверяемого подразделения</p> <p>Создание стрессовой ситуации для работников проверяемых подразделений (участников проверяемых процессов)</p>	<p>Согласование сроков и объема аудита с руководителями проверяемых подразделений, параллельное составление программы аудита и плана работы подразделений на год</p> <p>Использование контрольных листов при проведении аудита</p>
	Окончание аудита		Не результативность аудита	<p>Возможности для улучшения.</p> <p>Проведение анализа структурными подразделениями, входящими в область СМК, результатов внутренних аудитов, что позволяет разработать корректирующие действия и выявить возможности для улучшения процессов и системы в целом</p>
5	Анализ требований заказчика	Анализ требований заказчика не проводится. Формальное проведение анализа требований заказчика.	Не выполнение требований заказчика к срокам работ, предусмотренным договором	<p>Поддержание лояльности заказчика</p> <p>Поддержание долгосрочных деловых отношений с заказчиком</p>
6	Планирование научно-исследовательских работ	Не соблюдение требований КП «Планирование научно-	Неверно составленный детализированный план работ Некорректно подобранные исполнители для выполнения НИР	<p>Повышение квалификации работников, участвующих в планировании НИР</p> <p>Привлечение к работе квалифицированных специалистов</p>

№	Наименование процесса	Источник риска	Риск	Возможность
7	Выполнение научно-исследовательских работ	исследовательских работ» Не соблюдение требований КП «Выполнение научно-исследовательских работ»	Несоблюдение требований, предъявляемых к выполнению НИР Внесение изменений при выполнении НИР Внесение изменений в условия контрактов (договоров), требования ТЗ Нехватка ресурсов для выполнения требований контракта (договора), требований ТЗ Несоответствие поставщиков требованиям ТГУ Неисполнение поставщиков обязательств по договору	Учет сроков планирования НИР Повышение квалификации работников, участвующих в выполнении НИР Привлечение к работе квалифицированных специалистов Учет сроков при выполнении НИР Учет ресурсов при выполнении НИР
8	Закупка	Формальное проведение оценки поставщика	Несоответствие поставщиков требованиям ТГУ Неисполнение поставщиков обязательств по договору	Заключение договоров с поставщиками, рейтинг которых выше, чем у тех, с которыми взаимодействует ТГУ в настоящее время
9	Управление документацией	Не соблюдение требований КП «Управление документацией», Положения о документационном обеспечении управления	Несвоевременность предоставления персоналу документов, находящихся на хранении в УД	СМК ТГУ в части управления документацией в полной мере соответствует требованиям п. 7.5 «Документированная информация» ГОСТ РВ 0015-002-2020
10	Управление инфраструктурой	Формальное проведение оценки клининговой компании. Отсутствие информации о компании	Персонал не удовлетворен услугами, предоставленными УД Несоблюдение графика и качества работ по клинингу территории и помещений	Соответствие издаваемых ЛНА требованиям Положения о ДОУ Заключение контракта на оказание услуг по уборке прилегающей территории и содержанию в чистоте помещений с проверенными контрагентами

№	Наименование процесса	Источник риска	Риск	Возможность
11	Управление производственной средой	Недостаточная квалификация персонала (снижение качества работ)	Неверно составленный план ППР	Привлечение консультанта для разъяснения возможностей минимизации риска
			Не выполнение требований ОТ	<p>Возникновение несчастного случая на производстве по причине использования работником некачественных средств индивидуальной защиты</p> <p>Возникновение несчастного случая на производстве в результате не прохождения обучения и проверки знаний по охране труда в течение первого месяца со дня устройства на работу или допущения работника к выполнению должностных обязанностей при отрицательном результате проверки знаний по охране труда</p>
12	Управление персоналом	Неэффективная система управления персоналом	Не укомплектованность университета кадрами	Построение академической карьеры в ТГУ по схеме: исследовательская магистратура – целевая аспирантура – работа в ТГУ на научно-педагогических должностях
			Отсутствие необходимых компетенций персонала для реализации Программы развития ТГУ (далее - ПР), Программы трансформации, миссии, текущей деятельности	

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 65 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

Приложение Е

Отчет
об оценке результативности системы менеджмента качества
Тольяттинского государственного университета за период
01.01.2024 – 31.12.2024

1. Оценка группы показателей, характеризующих удовлетворенность потребителей (заказчиков) качеством разработанных НИР.

Показатель	Коэффициент значимости показателей	Количественное значение
Группа показателей характеризующих удовлетворенность потребителей (заказчиков) качеством разработанных НИР	1	1
Доля актов приемки НИР и их этапов, не содержащих замечаний заказчика, в общем числе актов приемки научно-технической продукции	1	1
Доля НИР, сданных с первого предъявления заказчику	1	1

2. Оценка группы показателей, характеризующих соответствие требованиям к НИР.

Показатель	Коэффициент значимости показателей	Количественное значение
Группа показателей, характеризующих соответствие требованиям к НИР	1	1
Доля НИР, принятых комиссией при промежуточном анализе результатов НИР (на основании технических актов)	0,7	1
Доля НИР, сданных с первого предъявления комиссии при промежуточном анализе результатов НИР	0,7	1
Доля НИР, принятых без отклонений, по согласованию с заказчиком	1	1
Доля неповторяющихся несоответствий при выполнении НИР (на основании журнала несоответствий, технических актов)	1	1

3. Оценка группы показателей, характеризующих степень выполнения требований ГОСТ РВ 0015–002–2012.

Показатель	Коэффициент значимости показателей	Количественное значение
Группа показателей, характеризующих степень выполнения требований ГОСТ РВ 0015–002–2012	0,9	1
Доля заданий на проектирование (ТЗ, ТТЗ) и контрактов, имеющих документальное подтверждение (записи) проведения анализа входных данных	1	1
Доля НИР, их этапов, имеющих документальное подтверждение (записи) проведения анализа выполняемых работ	1	1
Доля изменений проектов и разработок, имеющих документальное подтверждение анализа изменений (записи)	1	1

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 66 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

4. Оценка группы показателей, характеризующих степень достижения ТГУ целей в области качества и установленных критериев оценки результативности процессов.

Показатель		Коэффициент значимости показателей	Количественное значение	
Группа показателей, характеризующих степень достижения ТГУ целей в области качества и установленных критериев оценки результативности процессов.		0,9	0,94	
Данные по результативности процессов				
Процесс	Нормативное значение	Фактическое значение предыдущего периода	Фактическое значение	Вклад в R ₄
Управление записями	0,85	0,98	0,98	1
Управление документацией	0,85	1	1	1
Анализ требований заказчика	0,95	1	1	1
Планирование научно-исследовательских работ	0,85	1	1	1
Выполнение научно-исследовательских работ	0,95	1	1	1
Закупка	0,85	0,99	1	1
Анализ со стороны руководства	0,95	1	1	1
Управление персоналом	0,85	0,88	0,83	0,5
Управление инфраструктурой	0,85	1	1	1
Управление производственной средой	0,85	1	1	1
Внутренний аудит	0,9	1	1	1
Корректирующие действия	0,8	0,81	1	1

Данные по целям в области качества			
Цель в области качества	Нормативное значение	Фактическое значение	Вклад в R ₄
Достижение поставленных целей в области качества проведения научно-исследовательских работ и оказания услуг в области инженерных работ на 2024 год	90 %	92%	1

5. Оценка группы показателей, характеризующих качество продукции поставщиков.

Показатель	Коэффициент значимости показателей	Количественное значение
Группа показателей, характеризующих качество продукции поставщиков	0,8	1
Доля поставщиков, имеющих документально подтвержденные сведения (записи) об оценке и повторной оценке	0,7	1

	тольяттинский государственный университет	ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 67 из 67	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2024 г.

Доля годной продукции в общем количестве поставленной	1	1
---	---	---

6. Интегральная оценка результативности СМК ТГУ

Результативность СМК	Количественное значение	Интерпретация результата
	0,98	высокая

Выводы и рекомендации:

По результатам оценки можно сделать вывод, что результативность системы менеджмента качества ТГУ в области проведения научно-исследовательских работ и оказания услуг в области инженерных работ - **высокая**.

По сравнению с предыдущим периодом результативность повысилась на 0,07, это связано с ростом результативности процессов «Управление записями» и «Корректирующие действия».

Результативность процесса «Управление персоналом» остается низкой.

В будущем необходимо улучшать результативность СМК посредством выполнения политики и целей в области качества, на основе результатов аудитов, анализа данных, корректирующих действий.