

	тольяттинский государственный университет	ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 2 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 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	6
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	11
2.10. Статус корректирующих действий	11
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 ресурсах	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	21
Приложение А	22
Приложение Б	30
Приложение В	31
Приложение Г	33
Приложение Д	64
Приложение Е	68

	тольяттинский государственный университет	ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 3 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 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 № 2580 от 14.12.2023 «О проведении анализа системы менеджмента качества со стороны руководства за 2023 год».

Оценка соответствия СМК установленным требованиям и результативности СМК проведена за 2023 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.

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 4 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

2. Анализ входных данных

2.1. Результаты достижения целей в области качества

Цели в области качества ТГУ установлены на 2023 г. утверждены приказом № 566 от 03.04.2023 «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 2023 год, %	100%	100%	Научный руководитель НИР
2	Исполнение требований, предъявляемых в ТЗ	Процент выполнения требований, предъявляемых в ТЗ, %	100%	100%	Научный руководитель НИР
3	Выполнение требований, установленных в контракте (договоре)	Уровень выполнения требований, установленных в контракте (договоре), %	100%	100%	Проректор по НИД
4	Повышение доли годной закупленной продукции, переданной структурным подразделениям	Доля годной закупленной продукции, переданной структурным подразделениям, %	100%	100%	Проректор по экономике
5	Повышение укомплектованности кадрового состава	Укомплектованность кадрового состава, %	85%	78,99%	Проректор по развитию кадрового потенциала



№ п/п	Цель	Измеримый показатель	Целевое значение	Фактическое значение показателя	Ответственный за достижение цели
6	Повышение удовлетворенности персонала услугами, предоставленными отделом управления персоналом	Удовлетворенность персонала услугами, предоставленными отделом управления персоналом, %	90%	88,19	Проректор по развитию кадрового потенциала
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	Сертификат соответствия продлен	Директор центра менеджмента качества
8	Повышение результативности процесса «Управление производственной средой»	Результативность процесса «Управление производственной средой», %	100%	100%	Начальник ООТиЭБ
9	Повышение удовлетворенности персонала услугами, предоставленными управлением делами по запросам через службу АХО	Средняя оценка, выставленная пользователями по результатам устранения инцидентов, %	95%	99,9%	Начальник управления делами
10	Повышение качества работы службы главного инженера и хозяйственно-эксплуатационного управления	Общий процент показателей, в том числе:	98%	98,8%	Проректор по административно – хозяйственной работе
		Процент выполнения графика проведения опрессовки, промывки системы отопления, тепловых узлов, задвижек и вентиляционных установок в срок, %	100%	100%	
		Удовлетворенность персонала услугами, предоставленными службой главного	95%	99%	

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 6 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

№ п/п	Цель	Измеримый показатель	Целевое значение	Фактическое значение показателя	Ответственный за достижение цели
		инженера и хозяйственно-эксплуатационным управлением, %			
		Процент выполнения ППР в срок, %	100%	100%	
		Выполнение мероприятий Плана коррекций, корректирующих действий процесса «Управление инфраструктурой» в срок, %	100%	100%	

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

Цели в области качества доведены до всех сотрудников университета, входящих в систему менеджмента качества. Анализ выполнения целей в области качества за 2023 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 2024 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 удовлетворённости заказчика, обеспечение финансовой устойчивости и конкурентоспособности, развитие СМК и улучшения качества выпускаемой продукции и в связи с реализацией целей за 2023 год, ставит перед организацией Цели в области качества на 2024 год, вклад в достижение которых вносит каждый сотрудник, входящий в область СМК. 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.

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 7 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

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 2023 г.

№	Наименование процесса	Владелец процесса	Фактическая результативность процесса за 2022 г.	Фактическая результативность процесса за 2023 г.	Интерпретация результата
1	Процесс «Закупка»	А.В. Хомякова проректор по экономике	98,45%	98,79%	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»		100%	100%	Высокая результативность
5	Процесс «Управление документацией»	Н.Ю. Раннева начальник УД	99,9%	99,9%	Высокая результативность
6	Процесс «Управление записями»	С.Х. Петерайтис проректор по научно-инновационной деятельности, представитель руководства по качеству	100%	98%	Высокая результативность
7	Процесс «Управление персоналом»	А.М. Шипилова проректор по развитию кадрового потенциала	93,08%	88,19%	Высокая результативность
8	Процесс «Анализ со стороны руководства»	С.Х. Петерайтис	100%	100%	Высокая результативность

№	Наименование процесса	Владелец процесса	Фактическая результативность процесса за 2022 г.	Фактическая результативность процесса за 2023 г.	Интерпретация результата
		проректор по научно-инновационной деятельности, представитель руководства по качеству			
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	90%	81%	Допустимая 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 «Корректирующие действия», у данного процесса результативность допустимая, так как в рамках процесса «Закупка» корректирующие действия не были выполнены в срок. Также по процессам «Управление записями» и «Управление персоналом» наблюдается снижение показателя результативности (в Приложении Ж приложен комментарий директора Центра цифровизации процессов управления персоналом по поводу снижения результативности процесса «Управление персоналом»), в связи с этим предлагаем в «План мероприятий по улучшению СМК» включить мероприятия по улучшению и не допущению снижения результативности процессов СМК (раздел 4).

	тольяттинский государственный университет	ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 9 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

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

В течение 2023 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 2021 г.	Результаты за 2022 г.	Результаты за 2023 г.
Количество случаев неисполнения договоров закупки за отчетный период	17	7	13
Доля неисполнения поставщиком обязательств по договору	1%	0,3%	0,7%

По сравнению с предыдущим периодом повысилось количество случаев неисполнения договоров закупки с 7 до 13. Доля неисполнения поставщиками обязательств по договорам также повысилась до 0,7%.

2.6. Результаты управления несоответствующей продукцией

За 2023 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 2023 год (приказ № 283 от 22.02.2023 «Об утверждении программы внутренних аудитов на 2023 год»).

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

В 2023 году подверглись внутреннему аудиту процессы:

– планирование научно-исследовательских работ; выполнение научно-исследовательских работ;

– управление персоналом;

– управление инфраструктурой;

– закупка;

– внутренний аудит;

– анализ со стороны руководства;

– корректирующие действия (верификация коррекций и корректирующих действий).

В рамках внутренних аудитов были выявлены:

– по процессу «Управление персоналом» - 1 несоответствие;

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 10 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

- по процессу «Управление инфраструктурой» - 3 несоответствия;
- по процессу «Закупка» - 1 несоответствие.

На основании Акта о несоответствиях были разработаны Планы коррекции, корректирующих действий (приказ № 890 от 17.05.2023; приказ №1091 от 14.06.2023; приказ №1489 от 28.07.2023). По процессам «Управление персоналом» и «Управление инфраструктурой» несоответствия были устранены в срок, а по процессу «Закупка» сроки коррекции, корректирующих действий были нарушены, в связи с чем разработали новый План коррекции, корректирующих действий (приказ №2441 от 29.11.2023).

2.7.2. Результаты внешних аудитов

В ноябре 2023 г. Органом по сертификации ООО «Монолит-Серт» был проведен трансферный аудит СМК ТГУ, в ходе которого было выявлено одно несоответствие (в 2022 г. несоответствий не выявлено). ЦМК разработал и отправил в орган по сертификации План устранения несоответствий. В срок до 20.02.2024 год, несоответствие должно быть устранено и в орган по сертификации необходимо направить отчет об устранении и свидетельство устранения несоответствия.

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 2023 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 «Планирование НИР», «Выполнение НИР»	Оценка группы аудиторов по аудиту процесса «Управление персоналом»	Оценка группы аудиторов по аудиту процесса «Управление инфраструктурой»	Оценка группы аудиторов по аудиту процесса «Внутренний аудит, Анализ со стороны руководства»	Оценка группы аудиторов по аудиту процесса «Закупка»
1	Знание области проверки	5	5	5	5	5
2	Этичное поведение аудитора	5	5	5	5	5
3	Соблюдение конфиденциальности	5	5	5	5	5
4	Тактичность	5	5	5	5	5
5	Коммуникабельность	5	5	4	5	5
6	Умение владеть собой при проведении аудита	5	5	5	5	5

Рекомендации: 1) Предусмотреть возможность переноса сроков внутреннего аудита при возникновении в этом производственной необходимости. 2) Четко распределять функции

	тольяттинский государственный университет	ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 11 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

и обязанности внутри аудиторской группы 3) Совершенствовать такие личные качества как: решительность, настойчивость.

Отзыв представителя руководства по качеству о работе внутренних аудиторов за 2023 год:

В течении 2023 года было проведено шесть внутренних аудитов. Проверке подверглись такие процессы как: планирование научно-исследовательских работ, выполнение научно-исследовательских работ, управление инфраструктурой, управление персоналом, закупка, внутренний аудит, анализ со стороны руководства и корректирующие и предупреждающие действия. Каждый процесс был тщательно проверен аудиторами. Они показали высокую подготовку и знание в области проверки.

В процессе проверки аудиторы показали свою беспристрастность, проникательность, наблюдательность, умение сотрудничать и работать с людьми. 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 были хорошо знакомы с внутренней локальной документацией, проверяемых подразделений. Знали структуру и функции подразделений. Умели грамотно применять методы и принципы системы менеджмента качества. Умели применять такие методы аудита как: опрос, наблюдение, анализ.

Рекомендации, которые были высказаны 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 2023 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 №890 от 17.05.2023 «Об утверждении Плана коррекции, корректирующих/предупреждающих действий процесса «Управление персоналом»), «Управление инфраструктурой» (приказ № 1091 от 14.06.2023 «Об утверждении Плана коррекции, корректирующих/предупреждающих действий процесса «Управление инфраструктурой») и «Закупка» (приказ №1489 от 28.07.2023 «Об утверждении Плана коррекции, корректирующих/предупреждающих действий процесса

	тольяттинский государственный университет	ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 12 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

«Закупка» и приказ №2441 от 29.11.2023 «Об изменении сроков выполнения коррекций, корректирующих действий процесса «Закупка»).

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

По результатам анализа со стороны руководства за 2022 г. были установлены соответствующие мероприятия по улучшению системы менеджмента качества (приказ № 565 от 03.04.2023 «Об утверждении Плана мероприятий по улучшению системы менеджмента качества Тольяттинского государственного университета»).

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

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 13 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

Таблица 2.11.1 – Отчет о выполнении мероприятий по улучшению системы менеджмента качества ТГУ (по итогам анализа системы менеджмента качества со стороны руководства за 2022 г.)

№	Наименования мероприятия	Срок исполнения	Результат осуществления мероприятия	Отметка о выполнении	Причина невыполнения (если мероприятие не выполнено)
1	Провести внутренний информационный семинар для внутренних аудиторов, по разъяснению требований ДП «Внутренний аудит»	28.06.2023	Проведен внутренний информационный семинар для внутренних аудиторов по разъяснению требований ДП «Внутренний аудит» (дата проведения 06.06.2023)	Выполнено	
2	Провести мониторинг Реестра записей СМК на предмет актуальности информации (при необходимости актуализировать)	29.12.2023	Проведен мониторинг Реестра записей СМК на предмет актуальности информации (потребность актуализации реестра не выявлена)	Выполнено	
3	Провести информационный семинар для владельцев процессов (руководителей подразделений, входящих в область СМК) с целью разъяснения содержания входных данных для проведения Анализа со стороны руководства	31.07.2023	Проведен информационный семинар для владельцев процессов (руководителей подразделений, входящих в область СМК) с целью разъяснения содержания входных данных для проведения Анализа со стороны руководства (дата проведения 14.07.2023)	Выполнено	
4	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	29.12.2023	Перечень значимых внешних и внутренних факторов, оказывающих положительное или отрицательное влияние на качество проведения научно-исследовательских работ и оказания услуг в области инженерных работ актуализирован (Приказ № 2756 от 29.12.2023)	Выполнено	
5	Внести изменения в Инструкцию по управлению внешними и внутренними факторами.	29.12.2023	Внесены изменения в Инструкцию по управлению внешними и внутренними	Выполнено	

№	Наименования мероприятия	Срок исполнения	Результат осуществления мероприятия	Отметка о выполнении	Причина невыполнения (если мероприятие не выполнено)
			факторами (Приказ № 2292 от 09.11.2023)		
6	Провести анализ карты процесса «Управление персоналом» (при необходимости внести изменения)	29.12.2023	Проведен анализ и внесены изменения в карту процесса «Управления персоналом». Утверждена новая версия карты процесса (Приказ № №1553 от 15.08.2023)	Выполнено	
7	Донести до владельцев процессов цель, задачи и принципы проведения внутренних аудитов	29.12.2023	Информационное сообщение (о целях, задачах и принципах внутреннего аудита) от 19.10.2023	Выполнено	
8	Провести промежуточный мониторинг исполнения мероприятий по итогам внутренних аудитов (мероприятия зафиксированы в Плане коррекции, корректирующих действий)	29.12.2023	Проведен промежуточный мониторинг исполнения мероприятий по итогам внутренних аудитов путем организации совещания с участием представителя руководства по качеству и владельцев процессов в рамках которого рассматривались мероприятия, утверждённые в Плане коррекции, корректирующих действий (Протокол совещания от 29.09.2023)	Выполнено	
9	Провести анализ низкой заинтересованности сотрудников, входящих в область СМК и владельцев процессов	29.12.2023	Проведен анализ, подготовлен Отчет по итогу анализа от 25.11.2023	Выполнено	

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. 15 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 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. Порекомендовать 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 ресурсах

В ТГУ имеются все ресурсы, необходимые для выполнения требований в области СМК, также в 2023 сделан запрос в адрес высшего руководства по расширению штата центра менеджмента качества для поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества и постоянного повышения ее результативности.

2.14. Анализ рисков и возможностей

По итогам работы в 2023 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 процессов «Корректирующие действия», «Управление записями», «Управление персоналом»). В связи с чем, было принято решение обработать данные возможности в 2024 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 2023 год. По итогам анализа данных по рискам и возможностям предлагается

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 16 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

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 2023 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 2023 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, которые оказывают положительное и отрицательное влияние, было выявлено, что такие факторы как:

- поддержка долгосрочных отношений с заказчиком,
- успешное прохождение инспекционного аудита,
- несвоевременный мониторинг выхода актуальных версий внешней нормативной документации,
- низкая заинтересованность сотрудников в СМК, имеют сильное влияние и самый высокий коэффициент важности. Для данных факторов разработаны мероприятия и включены в Отчет об анализе и оценке внешних и внутренних факторов.

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).

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 соответствующег о процесса. Получить своевременную консультацию по вопросам, касающимся исполнения требований документации СМК	Высокое влияние и высокая заинтересованность	Своевременное исполнение обязательств, установленных в Положении о владельце процесса системы менеджмента качества
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

 тольятинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 18 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

Заинтересованная сторона	Интересы	Влияние	Обязательства
Поставщик товаров и услуг	Своевременная оплата за полученные услуги, товары. Долгосрочное сотрудничество.	Высокое влияние и низкая 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 2023 году проведен анализ, который позволяет сделать вывод о том, что у каждой из заинтересованных сторон наблюдается высокое влияние, а также высокая заинтересованность (за исключением поставщика товаров и услуг).

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	Соблюдать сроки выполнения НИР, требований ТЗ и внутренней документации, реализовывать требования заказчиков	31.06.2024	Вахнина В.В.	Науч. рук. НИЛ-3
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	Манасян Д.В.	Директор ЦМК



№ п/п	Наименования мероприятия	Срок исполнения	Ответственный	
			ФИО	Должность
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	Манасян Д.В.	Директор ЦМК
4	Провести для сотрудников структурных подразделений внутренний тренинг на тему «Положительный эффект от поддержания высокой результативности СМК»	31.06.2024	Манасян Д.В.	Директор ЦМК
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	Манасян Д.В.	Директор ЦМК
6	Провести тренинг для внутренних аудиторов с целью повышения таких личных качеств, как настойчивость и решительность	31.10.2024	Манасян Д.В.	Директор ЦМК
7	Проанализировать риски и возможности процессов СМК (при необходимости внести изменения в Перечень рисков и возможностей) совместно с владельцами процессов	31.12.2024	Манасян Д.В.	Директор ЦМК
8	Проанализировать страницу, где размещена информация по СМК на предмет актуальности и предложить рекомендации по изменению структуры страницы	31.09.2024	Манасян Д.В.	Директор ЦМК
9	Проанализировать и актуализировать Реестр записей СМК совместно с владельцами процессов	31.09.2024	Манасян Д.В.	Директор ЦМК



№ п/п	Наименования мероприятия	Срок исполнения	Ответственный	
			ФИО	Должность
10	Донести до владельцев процессов информацию о необходимости своевременно информировать центр менеджмента качества об изменениях в записях (запустить информационное сообщение)	31.09.2024	Манасян Д.В.	Директор ЦМК
11	Провести тщательный анализ процесса «Управления персоналом» на предмет выявления причин снижения показателя по укомплектованности кадрового состава.	31.06.2024	Ярыгина Я.Н.	Директор центра цифровизации процессов управления персоналом
12	Проанализировать карты процессов на предмет актуальности, наличия в картах процессов всех соответствующих записей совместно с владельцами процессов	31.12.2024	Манасян Д.В.	Директор ЦМК

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 21 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 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 2023 г. был проведен трансферный аудит. Количество несоответствий, выявленных в рамках данных аудитов – 1. Был разработан и направлен в орган по сертификации План устранения несоответствий;

- 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 2023 г. составила 0,95 (2022 г. – 0,96) (Приложение Е)

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



Проект
Цели в области качества проведения научно-исследовательских работ
и оказания услуг в области инженерных работ на 2024 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 2024 год, %	100%	1 раз в год	1. Повышение квалификации работников, задействованных в НИР. 2. Разработка детализированного плана работ. 3. Составление Плана подэтапов НИР	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	Мероприятие по достижению цели	Ответственный за мероприятие по достижению цели	Отметка о выполнении и оценка результативности ¹
2	Исполнение требований, предъявляемых в ТЗ	Процент выполнения требований, предъявляемых в ТЗ, %	100%	1 раз в год	1. Разработка протокола анализа ТЗ. 2. Своевременное информирование работников, задействованных в НИР об изменениях в ТЗ (в случае наличия изменений)	Научный руководитель НИР	
3	Недопущение заключения договоров с недобросовестными и поставщиками.	Процент заключенных договоров с недобросовестными поставщиками, %	0%	1 раз в год	Анализ Журнала неисполненных договоров закупки с целью исключения заключения договоров с недобросовестными и 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
4	Повышение доли годной закупленной продукции, переданной структурным подразделениям	Доля годной закупленной продукции, переданной структурным подразделениям, %	100%	1 раз в год	Проведение верификации закупленной продукции	Проректор по экономике	
5	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	
6	Повышение укомплектованности кадрового состава	Укомплектованность кадрового состава, %	85%	1 раз в год	Проведение процедуры адаптации новых сотрудников. Повышение заработной платы сотрудникам.	Проректор по развитию кадрового потенциала	



№ п/п	Цель	Измеримый показатель	Целевое значение	Периодичность оценки	Мероприятие по достижению цели	Ответственный за мероприятие по достижению цели	Отметка о выполнении и оценка результативности¹
7	Повышение удовлетворенности и персонала услугами, предоставленным и отделом управления персоналом	Удовлетворенность персонала услугами, предоставленными отделом управления персоналом, %	90%	1 раз в год	Проанализировать и внести изменения (при необходимости) в перечень услуг, предоставляемые отделом управления персоналом	Проректор по развитию кадрового потенциала	



№ 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
7	Недопущение снижения индекса вежливости к вузу на job-сайтах, где размещены вакансии	Показатель рассчитывается на основе процента просмотренных 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%	1 раз в год	При работе на job-сайте: 1) отвечать на отклики в течение 24 часов; 2) отвечать на все отклики; 3) использовать чат с соискателями; 4) сопровождать отклик письмом; 5) проверять архив вакансий; б) использовать возможности вкладки «Подумать»; 7) Своевременно обновлять и архивировать вакансию, не допуская наличие неотработанных резюме соискателей	Директор Центра цифровизации процессов управления персоналом	



№ 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
8	Совершенствование системы менеджмента качества	Процент выполнения Плана мероприятий по улучшению системы менеджмента качества за 2024 г.	100%	1 раз в год	Контроль исполнения Плана мероприятий по улучшению системы менеджмента качества за 2024 г.	Проректор по НИД, представитель руководства по качеству	
9	Повышение результативности процесса «Корректирующие действия»	Результативность процесса «Корректирующие действия», %	95%	1 раз в год	Провести инструктаж для владельцев процессов, с целью разнесения требований документированной процедуры «Корректирующие действия»	Директор центра менеджмента качества	
10	Поддержание высокого уровня результативности процесса «Управление производственной средой»	Результативность процесса «Управление производственной средой», %	100%	1 раз в год	Проведение оценки профессиональных рисков на рабочих местах	Начальник ООТиЭБ	



№ 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
11	Повышение удовлетворенности и персонала услугами, предоставленным и управлением делами	Средняя оценка, выставленная пользователями по результатам устранения инцидентов, %	100%	1 раз в год	Проанализировать и внести изменения (при необходимости) в перечень услуг, предоставляемые управлением делами	Начальник управления делами	
12	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%	1 раз в год	Контроль за выполнением опрессовки, промывки системы отопления, тепловых узлов, задвижек и вентиляционных установок в срок	Проректор по административно-хозяйственной работе	



№ 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
		Удовлетворенность персонала услугами, предоставленными службами проректора по административно-хозяйственной работе, %	95%	1 раз в год	Проанализировать и внести изменения (при необходимости) в перечень услуг, предоставляемые службами проректора по административно-хозяйственной работе		
		Процент выполнения ППР в срок, %	100%	1 раз в год	Контроль исполнения ППР в срок		

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 30 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

Приложение Б

**ОТЧЕТ
О КАЧЕСТВЕ ПРОДУКЦИИ**
НИЛ-3 «Моделирование электрофизических процессов», отчет о НИР
(подразделение, наименование продукции)

Показатели качества продукции*	2021	2022	2023
Общее количество сданной продукции**	1	2	2
Сдано с первого предъявления заказчику**	1	2	2
Количество зарегистрированных рекламаций (претензий) (штук), в том числе:			
– отклоненные	0	0	0
– удовлетворенные			
– на рассмотрении			

* показатели качества указываются за три последних года;

** заполняется в единицах измерения по усмотрению руководства организации.

Исполнение программы внутренних аудитов за 2023 г.

№	Наименование процесса	Наименование подразделений	Месяц												Наименование НД на соответствие которого проверяется процесс (стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 или другой нормативный документ)	
			Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь		
1	Планирование научно-исследовательских работ; выполнение научно-исследовательских работ	НИЛ – 3 «Моделирование электрофизических процессов»				<input checked="" type="checkbox"/>										ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2020, 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 инфраструктурой	Служба главного инженера (СГИ); хозяйственно-эксплуатационное управление (ХЭУ)						<input checked="" type="checkbox"/>								ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2020, карта процесса «Управление инфраструктурой», Руководство по качеству, внутренняя нормативная документация
4	Закупка	Отдел планирования закупок и организации торгов (ОПЗиОТ); отдел материально-технического обеспечения (ОМТО)							<input checked="" type="checkbox"/>							ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2020, карта процесса «Закупка», Руководство по качеству, внутренняя нормативная документация



№	Наименование процесса	Наименование подразделений	Месяц												Наименование НД на соответствие которого проверяется процесс (стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 или другой нормативный документ)	
			Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь		
5	Внутренний аудит; анализ со стороны руководства	Центр менеджмента качества (ЦМК)														ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2020, Руководство по качеству, Документированная процедура «Внутренний аудит», Документированная процедура «Анализ со стороны руководства», внутренняя нормативная документация
6	Корректирующие действия (верификация коррекций и корректирующих действий)	НИЛ – 3 «Моделирование электрофизических процессов», отдел льгот и компенсаций, ОУП, ЦЦПУП, СГИ, ХЭУ, ОПЗиОТ, ОМТО, ЦМК														ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2020, Руководство по качеству, Документированная процедура «Внутренний аудит», Документированная процедура «Корректирующие действия», внутренняя нормативная документация

**Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процессов**

Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса Внутренний аудита за 2023 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 результативности выполненных мероприятий	Комментарий
Планирование аудита	Риск: Ошибка при планировании процесса аудита.	Средняя	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-
	Риск: Нехватка человеческих ресурсов.	Низкая	Высокий	Средний	Приемлемый.	-	-	-	-	-	-



	Риск: Недостаточная компетентность аудиторов.	Средняя	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-
	Возможность: Грамотное распределение временных ресурсов	-	-	-	-	Составление Плана внутреннего аудита совместно с владельцем процесса	Д.В. Манасян	В течение 2023 г.	В соответствии с Программой внутренних аудитов СМК на 2023 г.	Результативно	
Проведение аудита	Риск: Ошибки в передаче информации об аудите.	Средняя	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-
	Риск: Потеря, порча, несанкционированное изменение, нарушения конфиденциальности записей аудита.	Низкая	Высокий	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-



Риск: Нарушение плана работы проверяемого подразделения.	Средняя	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-
Риск: Создание стрессовой ситуации для работников проверяемых подразделений (участников проверяемых процессов).	Средняя	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-
Возможность: Приобретение опыта проведения внутреннего аудита новыми внутренними аудиторами	-	-	-	-	Задействовать в проведении внутренних аудитов новых аудиторов (утвержденных на 2023 г. приказом №314 от 01.03.2023)	Д.В. Манасян	В течение 2023 г.	Ноябрь 2023 г.	результативно	



Окончание аудита	Риск: Не результативность аудита.	Средняя	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-
	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 2023 года	Декабрь 2023 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 Анализ со стороны руководства за 2023 год
(наименование анализируемого процесса)

Источник риска/возможности	Риск/возможность	Анализ риска			Оценка уровня риска	Обработка риска/возможности					Комментарий
		вероятность	ущерб	уровень		Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможности	Ответственный исполнитель	Планируемый срок исполнения	Фактический срок исполнения	Отметка о результативности выполненных мероприятий	
Проведение Анализа системы менеджмента качества со стороны руководства	Риск: Снижение результативности СМК в связи с внедрением нового стандарта.	Низкая	Высокий	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-
	Риск: Не все входные данные для анализа со стороны руководства учтены при анализе.	Средний	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-



	Риск: Невыполнение Плана мероприятий по улучшению СМК	Средний	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-
	Возможность: Поддержание результативности процесса «Анализ со стороны руководства» на стабильно высоком уровне	-	-	-	-	Своевременное выполнение мероприятий, установленных в Плане мероприятий по улучшению СМК по итогам анализа за 2022 год	Д.В. Манасян	В течение 2023 года	В соответствии с Планом мероприятий по улучшению СМК	результативно	

Выводы: уровень рисков процесса «Анализ со стороны руководства» - средний, что свидетельствует о приемлемости рисков. В течение 20243 года проанализировать данные риски повторно.

Также пересмотреть возможности процесса «Анализ со стороны руководства», т.к. реализация возможности свидетельствует о результативности действий в отношении рисков и возможностей.

Экспертная группа по оценке рисков/возможностей процесса определила следующую возможность процесса «Анализ со стороны руководства» для включения в Перечень рисков и возможностей Тольяттинского государственного университета:

- 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 за 2024 г.



Отчет о выполнении действий, предпринятых в отношении рисков / возможностей процесса

Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса Управление записями за 2023 год
(наименование анализируемого процесса)

Источник риска/возможности	Риск/возможность	Анализ риска			Оценка уровня риска	Обработка риска/возможности					Комментарий
		вероятность	ущерб	уровень		Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможности	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.	Средняя	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-



	Возможность: Снижение количества несоответствий, которые могут быть выявлены в ходе проведения внутренних аудитов в части управления записями	-	-	-	-	1. Провести мониторинг Реестра записей СМК на предмет актуальности информации. 2. При необходимости актуализировать Реестр записей СМК.	Д.В. Манасян	В течение 2023 г.	не выполнено	не 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.

Мероприятие по реализации возможности «снижение количества несоответствий, которые могут быть выявлены в ходе проведения внутренних аудитов в части управления записями» не выполнено, в связи с чем экспертная группа по оценке рисков/возможностей предлагает обработать данную возможность в 2024 г.

Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса Корректирующие действия за 2023 год
 (наименование анализируемого процесса)

Источник риска/возможности	Риск/возможность	Анализ риска			Оценка уровня риска	Обработка риска/возможности					Комментарий
		вероятность	ущерб	уровень		Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможности	Ответственный исполнитель	Планируемый срок исполнения	Фактический срок исполнения	Отметка о результативности выполненных мероприятий	
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	-	-	-	-	При проведении внутреннего аудита, совместно с владельцем процесса, анализировать продолжительность работ по выполнению корректирующих действий в отношении выявленных несоответствий	Д.В. Манасян	В течение 2022 года	Не выполнено	Не 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.

Мероприятие по реализации возможности «реализация корректирующих действий в установленные сроки» не выполнено, в связи с чем экспертная группа по оценке рисков/возможностей предлагает обработать данную возможность в 2024 г.



Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса Анализ требований заказчика за 2023 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 результативности выполненных мероприятий	Комментарий (в случае не выполнения мероприятия)
Взаимодействие с заказчиком и выполнение его требований	Риск: не выполнение требований заказчика к срокам работ, предусмотренным договором	низкая	высокий	средний	Приемлемый	Планируется использовать результаты предыдущего анализа требований заказчика при выполнении НИР и регулярно повышать квалификацию работников, выполняющих анализ требований заказчика с целью минимизации	науч. рук. НИЛ-3 Вахнина В.В.	На период выполнения работ в соответствии с календарным планом	15.11.2023	результативн о	-
	Возможность : поддержание лояльности заказчика	-	-	-	-						
	Возможность : поддержание долгосрочных деловых	-	-	-	-						

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»	
Версия 1	Стр. 44 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.	

	отношений с заказчиком					риска срыва сроков работ, предусмотренных договором.					
--	------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Вывод: Риск «Не выполнение требований заказчика к срокам работ, предусмотренным договором» является риском процесса «Анализ требований заказчика» на протяжении шести лет, оценка риска производится экспертным путем. Шестой год подряд уровень риска остается на среднем значении, при этом снизить уровень риска не представляется возможным, так как риск обладает высоким потенциальным ущербом, связанным со срывами сроков 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 удержание низкой вероятности возникновения риска, которая достигается путем реализации возможностей. На заседании специалистов НИЛ-3 от 12.01.2023 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 2022 год, поэтому в корректировке сроков выполнения 3 этапа договоров №0322101 и №0322102 необходимости нет. Сроки прохождения повышения квалификации соблюдаются, так Вахнина В.В. в 2022 году прошла повышение квалификации «Актуальные вопросы и современные тенденции развития электроэнергетики и электротехники» (удостоверение о повышении квалификации №432418753034, рег/н ДПО 1069 от 14.09.2023) и приняла участие в тренинге «Нормоконтроль технической документации: требования 2023 г., практика применения» (сертификат №2304029 об участии с 27.04.2023 г. по 28.04.2023 г.). 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 Выполнение НИР за 2023 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 результативности выполненных мероприятий	Комментарий (в случае не выполнения мероприятия)
Выполнение НИР	Риск: Несоблюдение требований, предъявляемых к выполнению НИР	низкая	высокий	средний	Приемлемый	Создание условий для повышения квалификации работников, участвующих в выполнении НИР не реже, чем раз в три года. Привлечение к выполнению НИР	науч. рук. НИЛ-3 Вахнина В.В.	На период выполнения работ в соответствии с календарным планом	15.11.2023	результативно	-
	Риск: Внесение изменений при выполнении НИР	низкая	высокий	средний	Приемлемый						



<p>Риск: Внесение изменений в условия контрактов (договоров), требования ТЗ</p>	<p>низкая</p>	<p>высокий</p>	<p>средний</p>	<p>Приемлемый</p>	<p>квалифицированных специалистов, имеющих ученые степени и опыт выполнения НИР.</p>					
<p>Риск: Нехватка ресурсов для выполнения требований контракта (договора), требований ТЗ</p>	<p>низкая</p>	<p>высокий</p>	<p>средний</p>	<p>Приемлемый</p>	<p>Подготовка кадров высшей квалификации. Учет сроков в соответствии с детализованным планом работ при выполнении НИР и</p>					
<p>Возможность : Повышение квалификации и работников, участвующих в выполнении НИР</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>контроль их соблюдения на каждом заседании сотрудников НИЛ-3.</p>					
<p>Возможность : Привлечение к работе квалифицированных специалистов</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>Ведение учета человеческих и материальных ресурсов при</p>					

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»							
Версия 1	Стр. 47 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.							

	Возможность : Учет сроков при выполнении НИР	-	-	-	-	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. Противодействие рискам достигается путем реализации возможностей.

В целях реализации возможности «Повышение квалификации работников, участвующих в выполнении НИР», сотрудники НИЛ-3 в лице Вахниной В.В., Черненко А.Н., Кретова Д.А. в 2023 году приняли участие в тренинге «Нормоконтроль технической документации: требования 2023 г., практика применения» о чем ими были получены сертификаты № 2304029, № 2304021, № 2304022. Федяй О.В. и Бычков А.В. прошли повышение квалификации по программе «Применение программного комплекса PSCAD для моделирования алгоритмов релейной защиты и автоматики» с получением удостоверений о повышении квалификации № 772416791734 и № 772416791732 соответственно. В дальнейшем планируется не реже, чем раз в 3 года повышать квалификацию работников, участвующих в выполнении НИР.

В целях реализации возможности «Привлечение к работе квалифицированных специалистов», основными исполнителями работ по СЧНИР по договорам 0322101 и 0322102 являлись квалифицированные специалисты, имеющие ученые степени и опыт выполнения НИР по тематике НИЛ-3. Ведется работа по подготовке кадров высшей квалификации, так, например, в настоящее время заканчивают обучение в аспирантуре и готовятся к защите кандидатских диссертаций сотрудники НИЛ-3 Федяй О.В. и Бычков А.В.

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 - Горохов 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

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 48 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

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 2023 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 результативности выполненных мероприятий	Комментарий (в случае не выполнения мероприятия)
Планирование НИР	Риск: неверно составленный детализированный план работ	низкая	высокий	средний	Приемлемый	Создание условий для повышения квалификации работников, участвующих в	науч. рук. НИЛ-3 Вахнина В.В.	На период выполнения работ в соответствии с	15.11.2023	результативн о	-



	Риск: некорректно подобранные исполнители для выполнения НИР	низкая	высокий	средний	Приемлемый	планировании НИР не реже, чем раз в три года. Привлечение к работе квалифициро- ванных специалистов, имеющих опыт выполнения НИР. Учет сроков выполнения НИР при составлении детализирован- ного плана работ.	календа- рным планом				
	Возможность: повышение квалификаци и работников, участвующих в планировании и НИР	-	-	-	-						
	Возможность: привлечение к работе квалифициро- ванных специалисто в	-	-	-	-						
	Возможность: учет сроков при	-	-	-	-						

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»	
Версия 1	Стр. 50 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.	

	планировани и НИР									
--	----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Вывод: Риски «Неверно составленный детализированный план работ» и «Некорректно подобранные исполнители для выполнения НИР» являются рисками процесса «Планирование научно-исследовательских работ» на протяжении шести лет, оценка риска производится экспертным путем.

Шестой год уровень риска остается на среднем значении.

Все перечисленные риски обладают высоким потенциальным ущербом, связанным со срывами сроков сдачи НИР головным исполнителем при нарушении сроков по СЧ НИР, выполняемой ТГУ. Основные усилия направлены на удержание низкой вероятности возникновения рисков, которая достигается путем реализации возможностей. По причине высокого потенциального ущерба данные риски не могут быть исключены.

В целях реализации возможности «Повышение квалификации работников, участвующих в планировании НИР» проводится регулярное повышение квалификации - не реже, чем раз в три года. Так Вахнина В.В. в 2023 году прошла повышение квалификации «Актуальные вопросы и современные тенденции развития электроэнергетики и электротехники» (удостоверение о повышении квалификации № 432418753034, рег/н ДПО 1069 от 14.09.2023) и приняла участие в тренинге «Нормоконтроль технической документации: требования 2023 г., практика применения» (сертификат № 2304029 об участии с 27.04.2023 г. по 28.04.2023 г.). В дальнейшем планируется соблюдать периодичность повышения квалификации работников, участвующих в планировании НИР.

В целях реализации возможности «Привлечение к работе квалифицированных специалистов», основными исполнителями работ по СЧНИР по договорам 0322101 и 0322102 являлись квалифицированные специалисты, имеющие ученые степени и опыт выполнения НИР по тематике НИЛ-3. С целью создания кадрового резерва основных исполнителей высшей квалификации сотрудники НИЛ-3 в лице Федя О.В. и Бычкова А.В. проходят обучение в очной аспирантуре и готовятся к защите кандидатских диссертаций. В декабре 2023 г досрочно защитил кандидатскую диссертацию сотрудник НИЛЗ - Пудовинников Р.Н. Часть магистров направления подготовки 13.04.02 выполняет выпускные квалификационные работы по тематике НИЛ-3.

В целях реализации возможности «Учет сроков при планировании НИР», сроки выполнения НИР учитывались при составлении детализированного плана работ, который рассматривался и утверждался на заседании НИЛ-3. Сроки выполнения подэтапов НИР были определены исходя из опыта выполнения предыдущих НИР и задач, установленных на текущий год.

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

Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса Закупка за 2023 год
(наименование анализируемого процесса)

Источник риска/возможности	Риск/возможность	Анализ риска			Оценка уровня риска	Обработка риска/возможности					Комментарий
		вероятность	ущерб	уровень		Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможности	Ответственный исполнитель	Планируемый срок исполнения	Фактический срок исполнения	Отметка о результативности выполненных мероприятий	
Закупки	Риск: Несоответствие поставщиков требованиям ТГУ.	Средний	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-
	Риск: Неисполнение поставщиков обязательств по договору.	Средний	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-
	Возможность: Создание налаженной системы согласования и подписания договоров	-	-	-	-	Проведение анализа и оценки поставщиков для последующего заключения договоров/контрактов на поставку товаров, работ, услуг	А.В. Хомякова	В течение 2023 года	Декабрь 2023 г.	Результативно	

 тольяттинский государственный университет	ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»	
Версия 1	Стр. 52 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

Выводы: уровень рисков процесса «Закупка» - средний, что свидетельствует о приемлемости риска. В течение 2024 года проанализировать данный риск повторно. Реализация возможности свидетельствует о результативности действий в отношении рисков и возможностей, поэтому следует пересмотреть возможность процесса «Закупка».

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

Возможность:

- Заключение договоров с поставщиками, рейтинг которых выше, чем у тех, с которыми взаимодействует ТГУ в настоящее время.



Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса Управление документацией за 2023 год
(наименование анализируемого процесса)

Источник риска/возможности	Риск/возможность	Анализ риска			Оценка уровня риска	Обработка риска/возможности					Комментарий
		вероятность	ущерб	уровень		Мероприятия по управлению рисками / мероприятия по реализации возможности	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, предоставленным и УД.	Средний	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-



	Возможность: Совершенствован ие работы службы поддержки АХО при распределении задач.	'	'	'	-	1. Проведение оценки знаний службы АХО. 2. При необходимости проведение обучения операторов службы АХО	В.В. Ефросинин	В течение 2023 года	Декабрь 2023 г.	Результативно	
	Возможность: Обеспечение наличия соответствующих версий документации, хранящихся в УД, в местах их применения	'	'	'	-	Исполнение 100% заявок в СП АХО по предоставлению заверенных копий документов	Н.Ю. Раннева	В течение 2023 года	Декабрь 2023 г.	Результативно	

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

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

Возможность:

- СМК ТГУ в части управления документацией в полной мере соответствует требованиям п. 7.5 «Документированная информация» ГОСТ РВ 0015-002-2020;
- соответствие издаваемых ЛНА требованиям Положения о ДОУ.



Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса _____ Управление производственной средой _____ за 2023 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 результативности выполненных мероприятий	Комментарий
Процесс управления производственной средой	Риск: Возникновение несчастного случая на производстве по причине использования работником некачественных средств индивидуальной защиты (СИЗ)	Средний	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-



	Риск: Возникновение несчастного случая на производстве, в результате не прохождения работником 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	Средний	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-
	Возможность: Разработка и реализация мероприятий по недопущению несчастных случаев на производстве по	-	-	-	-	1. Проведение контроля за своевременным проведением проверки СИЗ	Лопаткин И.В	3 квартал 2023	3 квартал 2023	результативно	



причине использования работником некачественных СИЗ					2.Проведение инструктажа по правильному применению и использованию СИЗ	Руководители подразделений	Март, сентябрь 2023 г.	Март, сентябрь 2023 г.	результативно	
					3.Проведение контроля за своевременной заменой СИЗ		В течение 2023 г.	В течение 2023 г.	результативно	
						4.Проведение проверки наличия сертификатов на новые СИЗ	Красавина Е.Н., Логинова И.Р.	При поступлении СИЗ	Декабрь 2023 г.	результативно
Возможность: Разработка и реализация по недопущению несчастного случая на производстве в результате не прохождения работников обучения и проверки знаний по охране труда в	-	-	-	-	1.Ежеквартальный анализ – сопоставление количества вновь принятых работников в ТГУ и прошедших обучение и проверку знаний по охране труда с положительным результатом	Красавина Е.Н.	Ежеквартально в течение 2023 г.	Ежеквартально в течение 2023 г.	результативно	



течение первого месяца со дня устройства на работу или допущения работника к выполнению должностных обязанностей при отрицательном результате проверки знаний по охране труда					2.Обеспечение вновь принятых работников в ТГУ методическим материалом по охране труда	При приеме – Красавина Е.Н.	В течение 2023 г.	При приеме нового сотрудника, в течение 2023 г.	результативно	
				3.Ознакомление вновь принятых работников ТГУ с возможностью изучения материалов по охране труда на сайте «Охрана труда» официального сайта ТГУ	результативно					
				4.Ознакомление с презентациями по охране труда вновь принятых сотрудников ТГУ	результативно					

Вывод: уровень рисков процесса «Управление производственной средой» - средний, что свидетельствует о приемлемости рисков. В течение 2024 года проанализировать данные риски повторно. Также необходимо пересмотреть возможности 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 Тольяттинского государственного университета:

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



Отчет об анализе и оценке рисков / возможностей процесса Управление инфраструктурой за 2023 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 результативности выполненных мероприятий	Комментарий
Процесс управление инфраструктурой	Риск: несоблюдение графика и качества работ по клинингу территории и помещений	Средний	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-
	Риск: неверно составленный план – график ППР	Средний	Средний	Средний	Приемлемый	-	-	-	-	-	-



	Возможность: Заключение контракта на оказание услуг по уборке прилегающей территории и содержанию в чистоте помещений с проверенными контрагентами	-	-	-	-	Контрагент определяется по аукциону. Хозяйственно- 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	Кутвицкий В.В (до мая); Кузьмин С.П. (с мая) Новиков В.В.	В течении года	В течении года	результативно	-
--	--	---	---	---	---	--	---	----------------	----------------	---------------	---



	Возможность: Привлечение консультанта для разьяснения возможностей минимизации риска	-	-	-	-	План ППР (текущая деятельность) составляется силами Службы главного инженера. Привлечение консультанта для разьяснения возможностей минимизации риска в 2023 г. не потребовалось	Карданова Д.М (до ноября); Павлова Д.М. (с ноября); Лопаткин И.В; Лушников Ю.А.	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 в чистоте помещений с проверенным контрагентом.

Составление журнала 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 разьяснения 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 Управление персоналом за 2023 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 результативнос ти выполненных мероприятий	Комментарий (в случае не выполнения мероприятия)
Управление персоналом	Риск: Не укомплектованно сть 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	Обработка риска /возможности					
		вероятность	ущерб	уровень		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)
Управление персоналом	Возможность: Построение академической карьеры в ТГУ по схеме: исследовательская магистратура-целевая магистратура-работа в ТГУ на научно – педагогических должностях	-	-	-	-	-	А.М. Шпилова	В течение 2023 г.	Не выполнено	Не результативно	-

Выводы: уровень рисков процесса «Управление персоналом» - средний, что свидетельствует о приемлемости рисков. В течение 2024 года проанализировать данные риски повторно.

Мероприятие по реализации возможности «Построение академической карьеры в ТГУ по схеме: исследовательская магистратура-целевая магистратура-работа в ТГУ на научно – педагогических должностях» не выполнено, в связи с чем экспертная группа по оценке рисков/возможностей предлагает обработать данную возможность в 2024 г. Максимальный эффект от реализации данного мероприятия будет через 2-3 года. Текущая задача по данному мероприятию – поддержание мотивации обучающихся продолжать обучение.

Проект

Перечень рисков и возможностей Тольяттинского государственного университета

№	Наименование процесса	Источник риска	Риск	Возможность
1	Корректирующие действия	Разработка корректирующих действий	Не результативность корректирующих действий, приведшая к выявлению повторного несоответствия	Реализация корректирующих действий в установленные сроки
			Некорректно сформулированные мероприятия по устранению несоответствий	
2	Управление записями	Управление записями	Ненадлежащее 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	Проведение Анализа системы менеджмента качества со стороны руководства	Снижение результативности СМК в связи с внедрением нового стандарта	Предоставление лицу, ответственному за подготовку отчета об анализе со стороны руководства, требуемого времени и ресурсов для проведения анализа, и подготовку отчета об анализе системы менеджмента качества 2024 г.
			Не все входные данные для анализа со стороны руководства учтены при анализе	
			Невыполнение Плана мероприятий по улучшению СМК	
4	Внутренний аудит	Планирование аудита	Ошибка при планировании процесса аудита	Повышение качества управления программой аудита, четкое распределение функций и обязанностей внутренних аудиторов
			Нехватка человеческих ресурсов	
			Недостаточная компетентность аудиторов	
		Проведение аудита	Ошибки в передаче информации об аудите	Согласование сроков и объема аудита с руководителями проверяемых подразделений, параллельное
Потеря, порча, несанкционированное изменение, нарушения конфиденциальности записей аудита				

№	Наименование процесса	Источник риска	Риск	Возможность
		Окончание аудита	Нарушение плана работы проверяемого подразделения	составление программы аудита и плана работы подразделений на год
			Создание стрессовой ситуации для работников проверяемых подразделений (участников проверяемых процессов)	
			Не результативность аудита	Возможность рассмотрения структурными подразделениями, входящими в область СМК, результатов проведенных внутренних аудитов
5	Анализ требований заказчика	Взаимодействие с заказчиком и выполнение его требований	Не выполнение требований заказчика к срокам работ, предусмотренным договором	Поддержание лояльности заказчика
				Поддержание долгосрочных деловых отношений с заказчиком
6	Планирование научно-исследовательских работ	Планирование НИР	Неверно составленный детализированный план работ	Повышение квалификации работников, участвующих в планировании НИР
			Некорректно подобранные исполнители для выполнения НИР	Привлечение к работе квалифицированных специалистов Учет сроков планирования НИР
7	Выполнение научно-исследовательских работ	Выполнение НИР	Несоблюдение требований, предъявляемых к выполнению НИР	Повышение квалификации работников, участвующих в выполнении НИР
			Внесение изменений при выполнении НИР	Привлечение к работе квалифицированных специалистов
			Внесение изменений в условия контрактов (договоров), требования ТЗ	Учет сроков при выполнении НИР
			Нехватка ресурсов для выполнения требований контракта (договора), требований ТЗ	Учет ресурсов при выполнении НИР
8	Закупка	Закупки	Несоответствие поставщиков требованиям ТГУ	Заключение договоров с поставщиками, рейтинг которых выше, чем у тех, с

№	Наименование процесса	Источник риска	Риск	Возможность
			Неисполнение поставщиков обязательств по договору	которыми взаимодействует ТГУ в настоящее время
9	Управление документацией	Управление документацией	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
			Персонал не удовлетворен услугами, предоставленными УД	Соответствие издаваемых ЛНА требованиям Положения о ДОУ
10	Управление инфраструктурой	Управление инфраструктурой	Несоблюдение графика и качества работ по клинингу территории и помещений	Заключение контракта на оказание услуг по уборке прилегающей территории и содержанию в чистоте помещений с проверенными контрагентами
			Неверно составленный план ППР	Привлечение консультанта для разъяснения возможностей минимизации риска
11	Управление производственной средой	Управление производственной средой	Возникновение несчастного случая на производстве по причине использования работником некачественных средств индивидуальной защиты	Разработка и реализация мероприятий по недопущению использования работниками некачественных СИЗ
			Возникновение несчастного случая на производстве в результате не прохождения работником 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	Разработка и 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



№	Наименование процесса	Источник риска	Риск	Возможность
12	Управление персоналом	Управление персоналом	Не укомплектованность университета кадрами Отсутствие необходимых компетенций персонала для реализации Программы развития ТГУ (далее - ПР), Программы трансформации, миссии, текущей деятельности	Построение академической карьеры в ТГУ по схеме: исследовательская магистратура – целевая аспирантура – работа в ТГУ на научно-педагогических должностях

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 68 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

Приложение Е

Отчет
об оценке результативности системы менеджмента качества
Тольяттинского государственного университета за период
01.01.2023 – 31.12.2023

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. 69 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 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	0,87	
Данные по результативности процессов				
Процесс	Нормативное значение	Фактическое значение предыдущего периода	Фактическое значение	Вклад в R ₄
Управление записями	0,85	1	0,98	0,5
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	0,98	0,99	1
Анализ со стороны руководства	0,95	1	1	1
Управление персоналом	0,85	0,93	0,88	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	0,9	0,81	0,5

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 2021 год	90 %	97%	1

5. Оценка группы показателей, характеризующих качество продукции поставщиков.

Показатель	Коэффициент значимости показателей	Количественное значение
Группа показателей, характеризующих качество продукции поставщиков	0,8	0,84
Доля поставщиков, имеющих документально подтвержденные сведения (записи) об оценке и повторной оценке	0,7	0,6

 тольяттинский государственный университет		ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет»
Версия 1	Стр. 70 из 70	Отчет об анализе системы менеджмента качества за 2023 г.

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

6. Интегральная оценка результативности СМК ТГУ

Результативность СМК	Количественное значение	Интерпретация результата
	0,95	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 снизилась на 0,01, это связано со снижением результативности процессов «Управление записями», «Управление персоналом» и «Корректирующие действия». При этом, следует отметить рост результативности процесса «Закупка».

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