Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Нижневартовский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор _____ С.И.Горлов

«24» декабря 2019 г.

ПЛАН РАБОТЫ
ОТДЕЛА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
на 2020 год

Принято решением Учёного совета
Протокол № 13 от 24 декабря 2019 г.

СОГЛАСОВАНО
Первый проректор, проректор по научной работе
_____ Д.А. Погонышев
«24» декабря 2019 г.

Начальник отдела управления качеством
_____ Г.Г. Кругликова
«24» декабря 2019 г.

Нижневартовск – 2019

Цели и задачи деятельности отдела управления качеством на 2020 год

Цель мероприятий – совершенствование организационной структуры Университета и повышение эффективности управления.

Задачи:

1. Выполнение мероприятий направленных на совершенствование структуры и системы управления Университета.
2. Определение требований заинтересованных сторон к основным и поддерживающим процессам и определение соответствия деятельности вуза предъявляемым требованиям.
3. Оценка качества предоставляемых услуг и определение возможностей для улучшения.
4. Обеспечение эффективного функционирования системы менеджмента качества, своевременного планирования, координации, методической поддержки и контроля выполнения работ, осуществляемых всеми подразделениями Университета по обеспечению качества образования.
5. Организация работ по совершенствованию системы менеджмента качества (далее – СМК) образования Университета в соответствии с современными тенденциями в области управления качеством.
6. Организация деятельности учебно-методического совета Университета.
7. Организация внутренней независимой оценки качества подготовки обучающихся.

Комплексный план работы отдела управления качеством
на 2020 год

Задачи (мероприятия)	Ключевые проекты	Исполнители	Срок выполнения	Целевые индикаторы и показатели	Ед. измер.	Плановое значение на 2020 год
1. Выполнение мероприятий направленных на совершенствование структуры и системы управления Университета	1.1. Организация и сопровождение процедуры прохождения ресертификационного аудита системы менеджмента качества Университета	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, методисты Т.М. Гут и Н.В. Воробьева, специалист В.В. Широкова	Май 2020 г.	Отсутствие несоответствий системы менеджмента качества стандартам ИСО 9001:2015	ед.	0
	1.2. Организация обучения сотрудников Университета по программам «Системы менеджмента качества»	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, методист Н.В. Воробьева	Май 2020	Количество сотрудников, повысивших квалификацию	чел.	30
	1.3. Систематическое проведение и анализ результатов внутренних аудитов СМК с целью оценки её результативности и определения возможностей для улучшения	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ведущий аудитор Т.М. Гут	01.01.2020-31.12.2020	Доля проведенных аудитов в соответствие с программой аудитов	%	100
2. Определение требований заинтересованных сторон к основным и поддерживающим процессам и определение соответствия деятельности вуза предъявляемым требованиям	2.1. Организация и проведение анкетирования абитуриентов и их родителей	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК В.В. Широкова	01.01.2020-31.12.2020	Опрошено: - абитуриентов - родителей	чел.	150 50
	2.2. Организация и проведение анкетирования работодателей	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК В.В. Широкова	01.01.2020-31.12.2020	Опрошено работодателей	чел.	30
	2.3. Организация и проведение анкетирования обучающихся	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК В.В. Широкова	01.01.2020-31.12.2020	Степень охвата обучающихся	%	80
	2.4. Анкетирование выпускников прошлых лет	Начальник УРиПОУ, специалист УРиПОУ	01.01.2020-31.12.2020	Опрошено выпускников университета	чел.	100
	2.5. Анкетирование потребителей программ ДПО	Начальник УРиПОУ, декан ФДО	01.01.2020-31.12.2020	Степень охвата потребителей программ ДПО	%	60

	2.6. Организация анкетирования работников Университета	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК В.В. Широкова	Декабрь 2020 г.	Степень охвата работников	%	60
3. Оценка качества предоставляемых услуг и определение возможностей для улучшения	3.1. Организация и проведение внутренней независимой оценки качества образования	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, руководители структурных подразделений, деканы	01.01.2020-31.12.2020 Согласно плану	Доля выполнения запланированных мероприятий за календарный год	%	100
	3.2. Предупреждение рисков связанных с ухудшением качества предоставляемых образовательных услуг	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, руководители структурных подразделений, деканы	Октябрь 2020 г.	Доля выполненных мероприятий по результатам анализа удовлетворенности потребителей образовательных услуг	%	100

Календарный план работы отдела управления качеством
на 2020 год

№	Мероприятие (виды работ)	Срок проведения (исполнения)	Ответственные лица (участники)	Виды итоговых документов и место представления
1.	Организация и сопровождение работы Учебно-методического совета НВГУ	в течение года	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, методист Н.В. Воробьева	Протоколы заседаний. Проекты приказов и распоряжений. Информация в системе «Директум»
2.	Актуализация информации о СМК на сайте НВГУ и в системе электронного документооборота «Директум»	постоянно	Методист Н.В. Воробьева	Актуальная информация на сайте и в системе «Директум»
3.	Электронная рассылка информации и материалов СМК	постоянно	Методист Н.В. Воробьева	Записи рассылки
4.	Участие в работе коллегиальных совещательных органов Университета (подготовка информации, выступления): - о результатах анализа СМК НВГУ со стороны высшего руководства; - об итогах внутренних аудитов СМК; - о работе учебно-методического совета; - организация и проведение внутренней независимой оценки качества образования	в соответствии с графиком заседаний Ученого совета	Менеджер по качеству Г.Г. Кругликова, ведущий аудитор Т.М. Гут, методист Н.В. Воробьева, специалист В.В. Широкова	Сводный отчет, записи в протоколах, решения. Ученый совет
5.	Ведение баз данных: - Реестр записей и документов	постоянно	Методист Н.В. Воробьева	Актуальные базы данных в системе «Директум», Реестр на сайте НВГУ
6.	Организация и проведение внутренних аудитов	в соответствии с программой	Ведущий аудитор Т.М. Гут	Планы, отчёты, планы корректирующих действий
7.	Контроль выполнения корректирующих действий по результатам аудитов	постоянно	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, Ведущий аудитор Т.М. Гут	Итоговый отчёт по аудиту
8.	Создание экспертной группы по анализу требований и удовлетворенности внутренних и внешних потребителей	январь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист В.В. Широкова	Распоряжение

9.	Доработка и размещение анкет по анализу требований и удовлетворенности внутренних и внешних потребителей	январь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист В.В. Широкова	Анкеты, размещение в системе «Директум»
10.	Организация работ по совершенствованию СМК НВГУ в соответствии с современными требованиями	февраль-март	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, методисты: Т.М. Гут, Н.В. Воробьева, специалист В.В. Широкова	Нормативные документы НВГУ
11.	Организационное сопровождение разработки основных профессиональных образовательных программ	до 27 марта	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, Методист Н.В. Воробьева	Наличие всех необходимых распорядительных документов и форм бланков для разработки основных профессиональных образовательных программ и поддержание их в актуальном состоянии
12.	Подготовка проекта отчёта «Анализ СМК со стороны высшего руководства»	апрель	Менеджер по качеству Г.Г. Кругликова	Проект отчёта. Ученый совет
13.	Анкетирование обучающихся	март-апрель	Специалист ОУК В.В. Широкова	Распоряжение, отчет
14.	Анкетирование работодателей	март-июнь	Специалист ОУК В.В. Широкова	Распоряжение, отчёт
15.	Организация и сопровождение процедуры прохождения ресертификационного аудита системы менеджмента качества Университета	май	Начальник ОУК Кругликова Г.Г., методисты: Т.М. Гут, Н.В. Воробьева, специалист В.В. Широкова	План, отчет. Информация на сайте, в системе «Директум»
16.	Организация повышения квалификации руководителей и сотрудников подразделений по программам «Системы менеджмента качества»	май	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, методист Н.В. Воробьева	Приказ, Программа семинара Удостоверения о прохождении обучения
17.	Проведение экспертизы основных профессиональных образовательных программ 2020 года набора, размещенных в системе «Директум»	Июнь-июль	Методисты ОУК: Т.М Гут, Н.В. Воробьева	Результаты проверки ООП, записи в протоколах УМС
18.	Разработка и утверждение Программ внутренних аудитов СМК:	июнь	Ведущий аудитор Т.М. Гут	Утверждённые программы. Сайт, «Директум»

	- на второе полугодие 2020 года; - на первое полугодие 2021 года	декабрь		
19.	Разработка и утверждение Сводных отчетов внутренних аудитов СМК: - за второе полугодие 2019 года; - за первое полугодие 2020 года	январь июнь	Ведущий аудитор Т.М. Гут	Утверждённые программы. Сайт, «Директум»
20.	Анкетирование абитуриентов и их родителей	июнь-июль	Специалист ОУК В.В. Широкова	Распоряжение, отчёт
21.	Анкетирование выпускников прошлых лет	январь-октябрь	Специалист ОУК В.В. Широкова	Распоряжение, отчёт
22.	Анкетирование потребителей программ ДПО	январь-декабрь	Специалист ОУК В.В. Широкова	Распоряжение, отчёт
23.	Подготовка отчёта «Организация и проведение внутренней независимой оценки качества образования»	октябрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК В.В. Широкова	Отчет, доклад на Ученом совете. «Директум»
24.	Анкетирование работников Университета	декабрь	Специалист ОУК В.В. Широкова	Распоряжение, отчёт
25.	Подготовка проекта Комплексного плана работы НВГУ на 2021 год	декабрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, методист Т.М. Гут	Комплексный план работы НВГУ. Ученый совет, сайт, «Директум»
26.	Разработка плана мероприятий по организации и проведению внутренней независимой оценки качества образования на 2021 год	декабрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист В.В. Широкова	План мероприятий по анализу требований и удовлетворенност и потребителей. «Директум»
27.	Подготовка ежегодного отчёта о работе Учебно-методического совета	декабрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, методист Воробьева Н.В.	Отчёт, доклад на Ученом совете. Сайт, «Директум»

План мероприятий по снижению рисков

Процесс	Наименование риска	Мероприятия, направленные на снижение риска	Срок исполнения	Ответственный (ФИО)
1.Стратегическое планирование	1.1. Планы структурных подразделений не соответствуют плану университета	Провести анализ планов работы структурных подразделений на соответствие их Комплексному плану работы НВГУ.	декабрь	менеджер по качеству, руководители подразделений
2.Управление СМК	2.1. Риск ухудшения системы качества	При составлении отчёта анализа СМК точно определить объекты и задачи анализа	февраль	менеджер по качеству
		Организация семинаров и других форм повышения квалификации работников	согласно плану повышения квалификаци и работников	менеджер по качеству, специалист ОУК, руководители подразделений
		Назначение уполномоченных по качеству в подразделениях и контроль ими планируемых мероприятий	январь, по плану аудитов	руководители подразделений
	2.2. Собрана неполная или недостоверная информация	Организация и оказание методической помощи сотрудникам при мониторинге и анализе	в течение года	менеджер по качеству, ведущий аудитор
	2.3. Недостоверные результаты анализа	Достоверное и полное информирование высшего руководства об отзывах потребителей, о функционировании процессов, о результатах внутренних аудитов	по плану заседаний ученого совета	менеджер по качеству, руководитель группы по аудиту, ведущий аудитор
3.Анализ требований потребителей	3.1. Нечетко сформулирован вопрос в анкете	Привлечение компетентного специалиста в состав экспертной группы; корректирование анкеты	согласно плану работы экспертной группы	начальник ОУК, руководитель экспертной группы
	3.2. Малое число респондентов	Повысить уровень взаимодействия с потенциальными заказчиками	в установленн ые планом сроки	начальник ОУК, специалист ОУК, руководители структурных подразделений
	3.3. Не представлены выводы по улучшению процессов с учетом проблемных зон при анкетировании	При подготовке аналитического отчета, особое внимание уделить выводам по улучшению процессов	в установленн ые планом сроки	начальник ОУК, специалист ОУК
4.Анализ удовлетворенност и потребителей	4.1. Анкета составлена неправильно	Привлечение компетентного специалиста в состав экспертной группы; корректирование анкеты	согласно плану работы экспертной группы	руководитель экспертной группы
	4.2. Анкетирование заинтересованных сторон не проведено	Четкое соблюдение порядка и сроков проведения мероприятий по анализу удовлетворенности потребителей в соответствии с планом, разработанным экспертной группой	в установленн ые планом сроки	специалист ОУК, руководитель экспертной группы, руководители подразделений
	4.3. Отчет неполный	Регулярное обсуждение результатов исследований высшим руководством	в установленн ые сроки	руководители процессов, начальник ОУК
5. Управление	5.1. Неправильное	Ознакомление ответственных за	в	руководитель

Процесс	Наименование риска	Мероприятия, направленные на снижение риска	Срок исполнения	Ответственный (ФИО)
документированн ой информацией	оформлением документированной информации СМК	разработку документов в структурных подразделениях с документированной процедурой «Управление документированной информацией», контроль разработанных документов	установленн ые сроки	процесса, менеджер по качеству
	5.2. Не размещение новой (или измененной) документированной информации на сайте НВГУ и в системе электронного документооборота	Проводить периодический мониторинг сайта НВГУ и системы электронного документооборота на предмет наличия всей необходимой документированной информации; дополнительно информировать сотрудников с помощью электронной системы документооборота НВГУ об утвержденной (или измененной) документированной информации	в течение года	руководители подразделений, методист ОУК, ведущий аудитор
	5.3. Отсутствие дат изменений документов, а также внесение этих изменений в соответствующий Лист регистрации изменений	Разработчику проекта изменения документа необходимо согласовывать проект не только с руководителем подразделения, но и руководителем процесса и ОУК	в течение года	менеджер по качеству, методист ОУК
6.Внутренние аудиты	6.1. Установленные сроки аудитов не устраивают руководителей процессов и/или подразделений НВГУ	Согласовать сроки аудитов с руководителями процессов и подразделений НВГУ	один раз в полгода	менеджер по качеству, ведущий аудитор
	6.2. Сформированная группа аудиторов обладает недостаточной компетентностью для эффективного проведения аудита	Повышение уровня компетентности работников организации или в группу по аудиту включить экспертов компетентных в данной области	один раз в полгода	менеджер по качеству, ведущий аудитор
	6.3. Ошибка в планировании аудита	Составить опросный лист с детальным перечнем документированной информации по проверяемому процессу	согласно программе аудита	руководитель группы по аудиту, члены группы по аудиту, ведущий аудитор
	6.4. Неверная идентификация нормативных документов, требованиям которых не соответствуют документы проверяемого процесса	Аудиторы должны знать нормативные документы по проверяемому процессу и верно их указывать	согласно программе аудита	руководитель группы по аудиту, члены группы по аудиту, ведущий аудитор
7. Управление несоответствиями и	7.1. Не внесение несоответствий в соответствующий	Контроль заполнения журнала во время внутреннего аудита	в сроки проведения аудита	руководители процессов, руководители

Процесс	Наименование риска	Мероприятия, направленные на снижение риска	Срок исполнения	Ответственный (ФИО)
корректирующие действия	журнал			групп по аудиту, ведущий аудитор
	7.2. Некорректная идентификация причин несоответствии	Обратить внимание на более детальный анализ возможных действии по выявлению причин несоответствии	в сроки проведения аудита	руководитель подразделения, руководитель группы по аудиту, ведущий аудитор
	7.3. Внесение отметки аудитора о выполнении КД при неполном наличии свидетельств	Дополнительно проинформировать аудитора о проверке, как непосредственно записи журнала, так и документов, подтверждающих выполнение КД	в сроки проведения КД	ведущий аудитор