

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

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

С.И. Горлов

2024 г.



ОТЧЕТ О РАБОТЕ
ОТДЕЛА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
ЗА 2023 год

Принято решением Учёного совета
Протокол № 2 от 30 января 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор, проректор по
экономике и развитию

Б.Н. Махутов

«29» января 2024 г.

Начальник отдела управления
качеством

Г.Г. Кругликова

«29» января 2024 г.

Нижевартовск – 2024

Цели и задачи деятельности отдела управления качеством на 2023 год

Цель мероприятий – повышение эффективности управления Университета

Задачи:

1. Интеграция системы менеджмента качества (СМК) с процессами, обеспечиваемыми автоматизированными системами управления (АСУ)
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.

**II. Отчёт о выполнении комплексного плана работы отдела управления качеством
за 2023 год**

2.1. Выполнение комплексного плана работы

Процедура СМК	Задачи (мероприятия)	Ключевые проекты	Исполнители	Срок выполнени я	Целевые индикаторы и показатели	Ед. измер.	Плановое значение на 2023 год	Выполнение
ПМ01.03 Управление СМК, СП03 Внутренние аудиты	1. Интеграция системы менеджмента качества (СМК) с процессами, обеспечиваемыми автоматизированн ыми системами управления (АСУ)	1.1. Прохождение процедур внешнего контроля системы менеджмента качества Университета	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методисты Т.М. Гут и Н.В. Воробьева, специалист О.В.Корень	Май 2023 г.	Отсутствие несоответствий системы менеджмента качества стандартам ИСО 9001:2015	ед.	0	0
		1.2. 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	01.01.2023- 31.12.2023	Доля проведенных аудитов в соответствие с программой аудитов	%	100	100
		2.1 Анкетирование выпускников прошлых лет	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, начальник УРИПОУ	09.01.2023- 30.09.2023	Опрошено выпускников университета	чел.	80	85
		2.2 Анкетирование потребителей программ ДПО	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, начальник УРИПОУ	09.01.2023- 30.09.2023	Степень охвата потребителей программ ДПО	%	60	100
		2.3 Анкетирование работников университета	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	Февраль 2023 г.	Степень охвата работников	%	60	78,7
		2.4 Анкетирование обучающихся	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	06.02.2023- 14.03.2023	Степень охвата обучающихся	%	80	83,76
		2.5 Анкетирование обучающихся с потребностью в специальных условиях обучения	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	06.02.2023- 14.03.2023	Степень охвата обучающихся с потребностью в специальных условиях обучения	%	100	100
		2.6 Анкетирование	Начальник ОУК	22.05.2023-	Опрошено	чел.	30	44

		работодателей	Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	01.07.2023	работодателей			
		2.7 Анкетирование абитуриентов	Начальник отдела по работе с абитуриентами (ОРА), начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	01.06.2023- 01.08.2023	Опрошено абитуриентов	чел.	150	163
		2.8 Анкетирование обучающихся по качеству проведения занятий	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	Сентябрь- октябрь 2023 г.	Степень охвата обучающихся	%	80	92,25
		2.9 Анкетирование педагогических и научных работников	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	Октябрь- ноябрь 2023 г.	Степень охвата педагогических и научных работников	%	80	89,93
	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	01.01.2023- 31.12.2023	Доля выполнения запланированны х мероприятий за календарный год	%	100	100
		3.2. Предупреждение рисков, связанных с ухудшением качества предоставляемых образовательных услуг	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, руководители структурных подразделений, деканы	01.01.2023- 31.12.2023 Согласно плану	Доля выполненных мероприятий по предупреждени ю и снижению рисков	%	100	100

2.2. Выполнение комплексного плана работы (аналитический отчёт)

В соответствии с поставленными задачами отдел управления качеством в течение года проводил мероприятия по их выполнению.

Для выполнения задачи «Интеграция системы менеджмента качества (СМК) с процессами, обеспечиваемыми автоматизированными системами управления (АСУ)» планирование и мониторинг деятельности по основным процессам осуществлялись во взаимодействии со структурными подразделениями в соответствии с Комплексным планом работы университета.

Пройдена процедура ресертификационного аудита системы менеджмента качества университета в дистанционном формате (23 мая 2023 г.). По результатам аудита несоответствий по процессам не выявлено. Университет подтвердил соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, получен сертификат органа по сертификации «Ростех-сертификат» (№ РС.П.1.006-2023 от 03.07.2023).

Подготовлен и утвержден ежегодный отчет «Анализ СМК со стороны высшего руководства» (утвержден решением Учёного совета от 25.04.2023, протокол № 9).

Разработаны и утверждены программы внутренних аудитов СМК: на первое полугодие 2023 года (принято на заседании УС от 31.01.2023, протокол № 02) и на второе полугодие 2023 года (принято на заседании УС от 27.06.2023, протокол № 13).

В соответствии с программами проведения внутренних аудитов СМК на первое и второе полугодие 2023 года проведено 24 внутренних аудита (100%) и один внеплановый аудит по 9 процессам СМК (ОП01.02 Проектирование и разработка ОП; ОП01.05 Планирование и обеспечение УП; ОП01.06 Реализация образовательных программ и ГИА; ПП01.03 Управление персоналом; ПП01.07 Управление документированной информацией; ОП02 Научно-исследовательская деятельность; ОП03 Воспитательная работа, ОП01.03 Профориентационная работа; ОП01 Прием).

По итогам внутренних аудитов проведен анализ результатов с целью оценки результативности системы менеджмента качества вуза и определения возможностей для улучшения. Для организации и проведения внутренних проверок были задействованы 9 аудиторских групп, в состав которых привлечены работники университета, прошедшие обучение и имеющие сертификаты внутренних аудиторов систем менеджмента качества (31 сотрудник), и 2 технических эксперта. В ходе проведения внутренних аудитов несоответствия не выявлены. На факультете искусств и дизайна была отмечена сильная сторона профориентационной работы: организация доступа к профориентационным материалам и официальным страницам факультета в соцсетях с использованием QR-кодов. Деятельность проверяемых объектов соответствует установленным требованиям, замечаний нет.

По результатам внутренних проверок составлены сводные отчеты по программам проведения внутренних аудитов СМК и представлены для обсуждения на Ученом совете: за первое полугодие 2023 года (УС от 27.06.2023, протокол № 13) и за второе полугодие 2023 года (УС от 30.01.2024, протокол № 02).

Для обеспечения эффективного функционирования системы менеджмента качества, своевременного планирования, координации, методической поддержки и контроля выполнения работ, осуществляемых всеми подразделениями Университета по обеспечению качества образования проводилась работа по анализу и обновлению локальных нормативных актов университета. В связи с изменениями нормативно-правовых актов Правительства России, Министерства науки и высшего образования РФ, изменениями в структуре университета и в целях совершенствования нормативно-правового регулирования деятельности университета Учёным советом НВГУ в 2023 г. было утверждено 71 документ: Положения о структурных подразделениях и коллегиальных органах управления – 13 (13 – новая версия); Положения о видах деятельности – 42 (8 – принято впервые, 13 – новая версия, 21 – с изменениями); Порядок – 1 (1 с изменениями); Регламент – 2 (1 – принято впервые, 1 – новая версия); Правила – 5 (3 – принято впервые, 2 – с изменениями); Инструкция – 1 (1 – с изменениями); Книга процессов (с изменениями), Руководство по качеству (с изменениями), документированные процедуры СМК

– 5 (5 – с изменениями). Утвержденные документы позволяют университету регламентировать оказание образовательных услуг в правовом поле законодательства России.

В целях систематизации потока документов продолжается пополнение Реестра документов НВГУ и раздела Бланки НВГУ (шаблоны), которые представлены на официальном сайте НВГУ и в СЭД «Directum». Продолжена работа по унификации форм записей подразделений университета.

Организация работы Учебно-методического совета

Отдел осуществляет организацию и сопровождение работы Учебно-методического совета (УМС) НВГУ. В 2023 году актуализирован состав УМС (приказ от 03.10.2023 № 185-О), включены деканы, зав. кафедрами и представители подразделений, осуществляющих методическое, информационное, организационное и прочее обеспечение учебного процесса, а также представители профессионального сообщества.

За 2023 год проведено 5 заседаний Учебно-методического совета. Результаты деятельности УМС: определены общие подходы к разработке учебных планов; разработаны общие подходы к планированию и методическому обеспечению образовательных программ по направлениям подготовки «Педагогическое образование» и «Психолого-педагогическое образование»; обновлена структура общей характеристики ООП и внедрено формирование общей характеристики ООП в информационном сервисе «Менеджер ОПОП» и «Менеджер РПД»; разработаны общие подходы разработки основных образовательных программ среднего профессионального образования; осуществлялся контроль и консультирование преподавателей, заведующих кафедрами по планированию работы кафедры и ППС; определены единые подходы к организации и планированию работы по внутренней независимой оценке качества образования. В течение года велась разработка и актуализация положений и локальных актов по учебно-методическому обеспечению образовательной деятельности в соответствии с документами Минобрнауки России, ФГОС ВО, ФГТ. Разработано, актуализировано и обсуждено на заседаниях УМС 20 локальных нормативных актов НВГУ.

Отчет о работе Учебно-методического совета представлен на Ученом совете 22.12.2023 (протокол № 23).

Внутренняя независимая оценка качества образования (ВНОКО)

ОУК осуществлял организацию, консультирование и контроль проведения мероприятий «Плана работы по организации и проведению внутренней независимой оценки качества образования на 2023 год» в университете, на факультетах и кафедрах. Мероприятия по организации и проведению внутренней независимой оценки качества образования (ВНОКО) были реализованы в полном объеме (100%) по основным направлениям деятельности:

- Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплинам (модулям);
- Промежуточная аттестация обучающихся по итогам прохождения практик;
- Промежуточные аттестации, обучающихся по итогам выполнения курсовых работ и проектов, а также участия в проектной деятельности;
- Проведение входного контроля уровня подготовленности обучающихся в начале изучения дисциплины (модуля);
- Проведение мероприятий по контролю наличия у обучающихся сформированных результатов обучения по ранее изученным дисциплинам (модулям);
- Анализ портфолио учебных и внеучебных достижений обучающихся;
- Проведение олимпиад и других конкурсных мероприятий по отдельным дисциплинам (модулям);
- Государственная итоговая аттестация обучающихся;
- Системный мониторинг уровня квалификации педагогических работников;
- Анализ портфолио профессиональных достижений педагогических работников;
- Оценка качества работы педагогических работников обучающимися;
- Оценка обучающимися условий, содержания, организации и качества образовательного процесса по ООП ВО;

–Опрос педагогических и научных работников об удовлетворенности условиями и организацией образовательной деятельности в рамках реализации ООП ВО;

–Опрос работодателей и (или) их объединений, иных юридических и (или) физических лиц об удовлетворенности качеством образования (выпускников университета, слушателей программ дополнительного образования);

–Анализ собранной информации по ВНОКО рассматривается на заседаниях кафедр, советов факультетов;

–Разработка плана мероприятий по устранению выявленных нарушений и недостатков и дальнейшему совершенствованию качества образовательного процесса;

–Принятие мер по выполнению предписанных планом мероприятий и по итогам работы и предоставление отчета.

По всем названным направлениям деятельности ВНОКО проводились мероприятия на факультетах, кафедрах с охватом всех направлений подготовки обучающихся.

Определение требований заинтересованных сторон к основным и поддерживающим процессам и определение соответствия деятельности вуза предъявляемым требованиям осуществлялось посредством анонимного онлайн-анкетирования на сайте НВГУ.

Количество опрошенных: 4218 человек по одиннадцати целевым группам:

№ п/п	Целевая группа	Срок проведения анкетирования	Количество опрошенных	
1.	Обучающиеся бакалавриата (удовлетворенность условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом)	Февраль – март 2023 г.	1805	2277
2.	Обучающиеся магистратуры (удовлетворенность условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом)	Февраль – март 2023 г.	438	
3.	Обучающиеся аспирантуры (удовлетворенность условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом)	Февраль – март 2023 г.	34	
4.	Обучающиеся с потребностью в специальных условиях обучения (удовлетворенность содержанием, организацией, качеством образовательного процесса в целом и условиями доступности для инвалидов)	Февраль – март 2023 г.	45	
5.	Работники НВГУ (удовлетворенность организацией и условиями труда в университете)	Февраль 2023 г.	301	
6.	Выпускники НВГУ (удовлетворенность уровнем и качеством профессиональной подготовки)	В течение года	85	
7.	Слушатели программ дополнительного образования (удовлетворенность условиями, содержанием, организацией и качеством образовательного процесса в целом)	В течение года	496	
8.	Работодатели и (или) их объединения, иные юридические и (или) физические лица (удовлетворенность качеством образования по реализуемым программам высшего образования)	Июнь – август 2023 г.	44	
9.	Абитуриенты (оценка качества профориентационной работы и выявление требований к организации и осуществлению образовательной деятельности)	Июнь-август 2023 г.	163	
10.	Обучающиеся бакалавриата, магистратуры (удовлетворенность условиями и качеством проведения занятий по дисциплинам ООП)	Октябрь 2023 г.	655	
11.	Педагогические и научные работники (удовлетворенность условиями и организацией образовательной деятельности по реализуемым программам высшего образования)	Ноябрь 2023 г.	152	
ИТОГО			4218	

Информация «О результатах анализа удовлетворенности потребителей образовательных услуг ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный университет» доведена до сведения руководителей процессов, руководителей структурных подразделений, деканов.

Результаты анкетирования обсуждались на советах факультетов, заседаниях кафедр и были запланированы мероприятия по дальнейшему совершенствованию образовательного процесса.

На основе результатов анкетирования совместно с деканами, зав. кафедрами, руководителями структурных подразделений (процессов) составлен план мероприятий по совершенствованию процессов и улучшениям на 2024 год. Мероприятия по дальнейшему совершенствованию процессов и улучшениям на основе результатов анкетирования включены в календарные планы работы подразделений на 2024 год.

Был подготовлен и представлен на Ученом совете «Отчет о проведении внутренней независимой оценки качества образования ФГБОУ ВО «Нижевартовский государственный университет» (УС от 28.11.2023, протокол № 21).

Составлен план мероприятий по проведению внутренней независимой оценки качества образования на 2024 год с учетом требований нормативных документов, наличия обратной связи с руководителями структурных подразделений (процессов), деканами.

2.3. Основные результаты деятельности (по курируемым процессам)

1. Пройдена процедура надзорного аудита СМК университета, несоответствий по процессам не выявлено.

2. Проверено и утверждено 71 документа: Положения о структурных подразделениях и коллегиальных органах управления – 13; Положения о видах деятельности – 42; Порядок – 1; Регламент – 2; Правила – 5, Инструкция – 1, Книга процессов, Руководство по качеству, документированные процедуры СМК – 5.

3. За 2023 год проведено 24 (100%) плановых аудитов и один внеплановый аудит, несоответствия не выявлены.

4. Мероприятия Плана работы по организации и проведению внутренней независимой оценки качества образования на 2023 год в университете, на факультетах и кафедрах были реализованы в полном объеме.

5. Проведено анкетирование внешних и внутренних потребителей по 11 целевым группам. Общая выборка респондентов составила 4218 человек. Средние баллы удовлетворенности потребителей образовательных услуг по всем группам в интервале от 4 до 5, что свидетельствует об уровне *выше среднего* по всем индикаторам удовлетворенности содержанием, организацией и условиями образовательного процесса.

III. Отчёт о выполнении календарного плана работы отдела управления качеством за 2023 год

3.1. Выполнение календарного плана работы

№	Мероприятие (виды работ)	Срок проведения (исполнения)	Ответственные лица (участники)	Виды итоговых документов и место представления	Отметка о выполнении
1.	Организация и сопровождение работы Учебно-методического совета НВГУ	в течение года	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методист Н.В. Воробьева	Протоколы заседаний. Проекты приказов и распоряжений. Информация в СЭД «Директум»	Проведено 5 заседаний Учебно-методического совета, подготовлено 20 локальных нормативных актов, документы размещены на сайте и в СЭД «Directum»
2.	Актуализация информации о СМК на сайте НВГУ и в системе электронного документооборота «Директум»	постоянно	Ст. методист Н.В. Воробьева	Актуальная информация на сайте и в СЭД «Директум»	На сайте НВГУ обновляется систематически раздел СМК, документы ОО и Реестр документов, в СЭД «Directum» - «Бланки НВГУ», «Реестр документов», «СМК», «УМС»
3.	Электронная рассылка информации и материалов СМК	постоянно	Ст. методист Н.В. Воробьева	Записи рассылки	Информация размещается и передается через СЭД «Directum» и электронную почту
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; - о работе по организации и проведению внутренней независимой оценки качества образования	в соответствии с графиком заседаний Ученого совета	Менеджер по качеству Г.Г. Кругликова, ведущий аудитор Т.М. Гут, ст. методист Н.В. Воробьева, специалист О.В. Корень	Сводный отчет, записи в протоколах, решения, Ученый совет	Сводный отчет по внутренним аудитам: УС от 27.06.2023, протокол № 13; УС от 30.01.2024, протокол № 02. Анализ СМК – УС от 25.04.2023, протокол № 9. Отчет о проведении внутренней независимой оценки качества образования ФГБОУ ВО «НВГУ» – УС от 28.11.2023, протокол № 21. Отчет о работе УМС – УС от 22.12.2023, протокол № 23
5.	Ведение баз данных: - Реестр документов	постоянно	Ст. методист Н.В. Воробьева	Актуальные базы данных в СЭД «Директум», реестр документов на сайте НВГУ	Базы данных обновляются систематически
6.	Организация и проведение внутренних аудитов	в соответствии с программой	Ведущий аудитор Т.М. Гут	Планы, отчёты, протоколы о несоответствиях, планы корректирующих действий	За 2023 год проведено 24 (100%) плановых аудита и один внеплановый аудит, оформлена соответствующая документация
7.	Контроль выполнения корректирующих действий по результатам аудитов	постоянно	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ведущий аудитор Т.М. Гут	Итоговый отчёт по аудиту	Контроль осуществляется, информация представлена на УС (Сводный отчет по программам проведения внутренних аудитов СМК за 2023 год)
8.	Создание экспертной	январь	Начальник ОУК	Распоряжение	Распоряжение первого

	группы по анализу требований и удовлетворенности внутренних и внешних потребителей		Г.Г. Кругликова, специалист О.В.Корень		проректора, проректора по НР от 17.01.2023 № 1 «О создании экспертной группы по анализу требований и удовлетворенности»
9.	Доработка и размещение анкет по анализу требований и удовлетворенности внутренних и внешних потребителей	25 января 2023	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист О.В.Корень	Анкеты, размещение в СЭД «Директум»	Протокол заседания экспертной группы от 25.01.2023 №.1 Анкеты, размещены в СЭД «Directum»
10.	Разработка и утверждение Программ внутренних аудитов СМК: - на первое полугодие 2023 года; - на второе полугодие 2023 года	январь июнь	Ведущий аудитор Т.М. Гут	Утверждённые программы. Сайт, СЭД «Директум»	Программа проведения внутренних аудитов СМК на первое полугодие 2023 года (УС от 31.01.2023, протокол № 02) Программы проведения внутренних аудитов СМК на второе полугодие 2023 года (УС от 27.06.2023, протокол № 13)
11.	Разработка и утверждение Сводных отчетов внутренних аудитов СМК: - за первое полугодие 2023 года - за второе полугодие 2023 года;	январь июнь	Ведущий аудитор Т.М. Гут	Утверждённые отчеты. СЭД «Директум»	Сводный отчет внутренних аудитов СМК: за первое полугодие 2023 года (УС от 27.06.2023, протокол № 13); за второе полугодие 2023 года (УС от 30.01.2024, протокол № 02)
12.	Анкетирование выпускников прошлых лет	январь-октябрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, Начальник УРиПОУ	Распоряжение, отчет	Отчет по результатам исследования требований и удовлетворенности потребителей(выпускники университета) от 02.10.2023
13.	Анкетирование потребителей программ ДПО	январь-октябрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, Начальник УРиПОУ	Распоряжение, отчет	Отчет по результатам исследования требований и удовлетворенности потребителей (слушатели программ дополнительного профессионального образования ФГБОУ ВО «НВГУ») от 02.10.2023
14.	Организация работ по совершенствованию СМК НВГУ в соответствии с современными требованиями	февраль-март	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методисты: Т.М. Гут, Н.В. Воробьева, специалист О.В.Корень	Нормативные документы НВГУ	Положения о структурных подразделениях – 13; Положения о видах деятельности – 42; Порядок – 1; Регламент – 2; Правила – 5; документы СМК - 7
15.	Анкетирование работников Университета	14.02.2023-28.02.2023	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчет	Распоряжение первого проректора, проректора по НР от 09.02.2023 № 3 «О проведении анкетирования работников НВГУ» Отчет по результатам исследования требований и удовлетворенности потребителей (работники университета) от 18.04.2023
16.	Организационное сопровождение разработки основных	В течение года	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методист	Наличие всех необходимых распорядительных	«Регламент по составлению учебного плана 2023 года набора, установлению

	профессиональных образовательных программ		Н.В. Воробьева	документов и форм бланков для разработки основных профессиональных образовательных программ и поддержание их в актуальном состоянии	минимального объема контактной работы обучающихся с преподавателем и максимального объема занятий лекционного и семинарского типов при организации образовательного процесса по образовательным программам высшего образования» от 30.10.2022, протокол № 13. Приказ от 28.03.2023 № 080-О «О размещении основных профессиональных образовательных программ 2023 года набора и актуализации реализуемых программ в электронной информационно-образовательной среде университета»
17.	Анкетирование обучающихся	07.02.2023-07.03.2023	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчет	Распоряжение первого проректора, проректора по НР от 31.01.2023 № 5 «О проведении анкетирования обучающихся НВГУ», Отчет о проведении внутренней независимой оценки качества образования ФГБОУ ВО «НВГУ» от 28.11.2023
18.	Анкетирование обучающихся с инвалидностью и лиц с ограниченными возможностями здоровья	07.02.2023-07.03.2023	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчет	Распоряжение первого проректора, проректора по НР от 31.01.2023 № 5 «О проведении анкетирования обучающихся НВГУ», Отчет по результатам исследования требований и удовлетворенности от 16.05.2023
19.	Подготовка проекта отчёта «Анализ СМК со стороны высшего руководства»	апрель	Менеджер по качеству Г.Г. Кругликова	Проект отчёта. Ученый совет. Сайт, СЭД «Директум»	Утверждён Отчёт Анализ СМК со стороны высшего руководства – УС от 25.04.2023, протокол № 9
20.	Организация и сопровождение процедуры прохождения ресертификационного аудита системы менеджмента качества Университета	май	Начальник ОУК Кругликова Г.Г., ст. методисты: Т.М. Гут, Н.В. Воробьева, специалист О.В.Корень	План, отчет. Информация на сайте, в СЭД «Директум»	Ресертификационный аудит пройден 23 мая 2023 г. Несоответствий по процессам не выявлено. Отчет размещен в СЭД «Directum»-«СМК»
21.	Анкетирование работодателей и (или) их объединения	25.05.2023-30.06.2023	Специалист ОУК О.В.Корень	Распоряжение, отчёт	Распоряжение первого проректора, проректора по НР от 22.05.2022 №31 «О проведении анкетирования работодателей», Отчет по результатам исследования требований и удовлетворенности потребителей от 11.09.2023
22.	Анкетирование абитуриентов	01.06.2023-19.08.2023	Специалист ОУК О.В.Корень	Распоряжение, отчёт	Распоряжение первого проректора, проректора по

					НРот 29.05.2023 №33 «О проведении анкетирования абитуриентов», Отчет по результатам исследования требований и удовлетворенности потребителей от 21.09.2023 г.
23.	Анкетирование обучающиеся бакалавриата, магистратуры (оценить качество проведения занятий по отдельным дисциплинам и практикам реализуемых образовательных программ)	16.09.2023-02.10.2023	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчет	Распоряжение первого проректора, проректора по НР от 12.09.2023 № 35 «О проведении анкетирования обучающихся» Отчет по результатам исследования требований и удовлетворенности потребителей (обучающиеся университета) от 20.10.2023 г.
24.	Анкетирование педагогических и научных работников	08.11.2023-11.11.2023	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчет	Распоряжение первого проректора, проректора по НР от 12.9.2023 № 35 «О проведении анкетирования педагогических и научных работников от 1.11.2023 № 40 Отчет по результатам исследования требований и удовлетворенности потребителей от 17.11.2023
25.	Заседание экспертной группы по анализу требований и удовлетворенности потребителей	20.11.2023	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист О.В. Корень	Протокол	Протокол заседания экспертной группы от 20.11.2023 №.2
26.	Подготовка отчёта «Организация и проведение внутренней независимой оценки качества образования»	ноябрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В. Корень	Отчет, доклад на Ученом совете. СЭД «Директум»	Отчет о проведении внутренней независимой оценки качества образования ФГБОУ ВО «НВГУ» (УС от 28.11.2023, протокол № 21)
27.	Разработка плана мероприятий по организации и проведению внутренней независимой оценки качества образования на 2024 год	ноябрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист О.В.Корень	План мероприятий СЭД «Директум»	План работы по организации и проведению внутренней независимой оценки качества образования на 2024 год (утвержден УС от 28.11.2023, протокол № 21)
28.	Подготовка ежегодного отчёта о работе Учебно-методического совета	декабрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст.методист Воробьева Н.В.	Отчёт, доклад на Ученом совете. Сайт, СЭД «Директум»	Отчет о работе УМС за 2023 год – УС от 22.12.2023, протокол № 23

3.2. Выполнение календарного плана работы (анализ информации)

Мероприятия выполнены согласно плану.

IV. Отчёт о проведении мероприятий по снижению рисков

4.1. Проведение мероприятий по снижению рисков (таблица)

Процесс	Наименование риска	Мероприятия, направленные на снижение риска	Срок исполнения	Ответственный	Подтверждающие документы, содержащие информацию по снижению риска
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	Наличие планов работы в СЭД «Directum» в соответствие со структурой.
2. Управление СМК	2.1. Риск ухудшения системы качества	При составлении отчёта анализа СМК точно определить объекты и задачи анализа	февраль	менеджер по качеству	«Отчет Анализ СМК со стороны высшего руководства»
		Организация семинаров и других форм повышения квалификации работников	согласно плану повышения квалификации работников	менеджер по качеству, специалист ОУК, руководители подразделений	Рабочие совещания, еженедельно
		Назначение уполномоченных по качеству в подразделениях и контроль ими планируемых мероприятий	январь, по плану аудитов	руководители подразделений	Планы и протоколы факультетов, кафедр о назначении уполномоченных по качеству
	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	Контроль отчетов подразделений в СЭД «Directum»
	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	Сводный отчет по программе аудитов: - за первое полугодие 2023 г. (УС от 27.06.2023, протокол № 13) - за второе полугодие 2023 г. (УС от 30.01.2024, протокол № 02)
3. Анализ требований и удовлетворенности 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	Протокол заседания экспертной группы № 1 от 25.01.2023 г.
	3.2. Использование нерепрезентативной выборки	Определение важных характеристик и выборки по этим характеристикам	в течение года	начальник ОУК, специалист ОУК	Участие в совещаниях, распоряжения о проведении анкетирования, служебные записки деканам, руководителям структурных подразделений
	3.3. Малое число	Повысить уровень взаимодействия с	в установленные	начальник ОУК, специалист	Онлайн-ресурс для

Процесс	Наименование риска	Мероприятия, направленные на снижение риска	Срок исполнения	Ответственный	Подтверждающие документы, содержащие информацию по снижению риска
	респондентов	потенциальными заказчиками	планом сроки	ОУК, руководители структурных подразделений	проверки численности респондентов, принявших участие в анкетировании
	3.4. Не представлены выводы по улучшению процессов с учетом проблемных зон при анкетировании	При подготовке аналитического отчета, особое внимание уделить выводам по улучшению процессов	в установленные сроки	начальник ОУК, специалист ОУК	«Отчет по организации и проведению внутренней независимой оценки качества образования ФГБОУ ВО «НВГУ»». УС от 28.11.2023, протокол № 21. План мероприятий по дальнейшему совершенствованию процессов на основе анкетирования на 2024 год
4. Управление документированной информацией	4.1. Неправильное оформление документированной информации СМК	Ознакомление ответственных за разработку документов в структурных подразделениях с документированной процедурой «Управление документированной информацией», контроль разработанных документов	в установленные сроки	руководитель процесса, менеджер по качеству	Заполнение листа ознакомления. Обучение методистов. Документированная процедура «Управление документированной информацией» (от 08.05.2020); проведение аудитов по процедуре «Управление документированной информацией» (итоговые отчеты об аудитах); контроль записей размещённых в СЭД «Directum» (информация оценки эффективности методистов).
	4.2. 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	Реестр документов НВГУ (на сайте nvsu.ru, в СЭД «Directum»; рассылка документов по электронной почте и в СЭД «Directum». Итоговые отчеты об аудитах
	4.3. Отсутствие дат изменений документов, а также внесение этих изменений в соответствующий Лист	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	Заполнение листа согласования документа, и листа регистрации изменений – контроль отделом ОУК

Процесс	Наименование риска	Мероприятия, направленные на снижение риска	Срок исполнения	Ответственный	Подтверждающие документы, содержащие информацию по снижению риска
	регистрации изменений				
5. Внутренние аудиты	5.1. 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	Программа проведения внутренних аудитов СМК: - на первое полугодие 2023 года (УС от 31.01.2023, протокол № 02); - на второе полугодие 2023 года (УС от 27.06.2023, протокол № 13)
	5.2. 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	Наличие сертификатов и удостоверений внутренних аудиторов (копии хранятся в ОК)
	5.3. Ошибка в планировании аудита	Составить чек-лист с детальным перечнем документированной информации по проверяемому процессу	согласно программе аудита	руководитель группы по аудиту, члены группы по аудиту, ведущий аудитор	Чек-листы к проведению аудитов
	5.4. 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	Реестр документов НВГУ на сайте nvsu.ru и в СЭД «Directum»
6. Управление несоответствиями и корректирующие действия	6.1. Не внесение несоответствий в соответствующий журнал	Контроль заполнения журнала во время внутреннего аудита	в сроки проведения аудита	руководители процессов, руководители групп по аудиту, ведущий аудитор	Журнал регистрации несоответствий
	6.2. Некорректная идентификация причин несоответствий	Обратить внимание на более детальный анализ возможных действий по выявлению причин несоответствий	в сроки проведения аудита	руководитель подразделения, руководитель группы по аудиту, ведущий аудитор	Протокол о несоответствии с указанием нормативных документов, итоговый отчет об аудите
	6.3. Внесение отметки аудитора о выполнении КД при неполном наличии свидетельств	Дополнительно проинформировать аудитора о проверке, как непосредственно записей журнала, так и документов, подтверждающих выполнение КД	в сроки проведения КД	ведущий аудитор	План, корректирующий действий (отметка о выполнении плана КД при повторной верификации)

4.2. Проведение мероприятий по снижению рисков (анализ)

Мероприятия по снижению рисков выполнены в полном объеме.

