

Цели и задачи деятельности отдела управления качеством на 2025 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.

**Комплексный план работы отдела управления качеством
на 2025 год**

Задачи (мероприятия)	Ключевые проекты	Исполнители	Срок выполнения	Целевые индикаторы и показатели	Ед. измер.	Плановое значение на 2025 год
1. Разработка новых и модернизация реализуемых образовательных программ с учетом задач социально-экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и формирования конкурентоспособного человеческого капитала для инновационной экономики	1.1. Разработка ООП в соответствии с утвержденными ФГТ, ФГОС ВО, ФГОС СПО	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методисты Т.М. Гут и Н.В. Воробьева	Январь-апрель 2025 г.	Доля ООП, соответствующих ФГТ, ФГОС ВО, ФГОС СПО	%	100
	1.2. Проверка соблюдения Университетом лицензионных требований и иных требований законодательства в сфере образования	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методисты Т.М. Гут и Н.В. Воробьева, специалист О.В. Корень	01.01.2025-31.12.2025	Соответствие лицензионным требованиям и иным требованиям законодательства в сфере образования	%	100
2. Подтверждение качества предоставляемого образования путем участия в процедурах государственной и профессионально-общественной аккредитации реализуемых образовательных программ	2.1. Аккредитационный мониторинг аккредитационных показателей по ООП	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методисты Т.М. Гут и Н.В. Воробьева, специалист О.В. Корень	01.01.2025–31.12.2025	Доля ООП, удовлетворяющих критериям участия в аккредитационном мониторинге	%	100
	2.2. Организация лицензирования ООП	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методисты Т.М. Гут и Н.В. Воробьева, специалист О.В. Корень	01.01.2025–31.12.2025	Количество пролицензированных специальностей и направлений подготовки	ед.	3
	2.3. Профессионально-общественная аккредитация образовательных программ	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методисты Т.М. Гут и Н.В. Воробьева, специалист О.В. Корень	01.01.2025–31.12.2025	Количество образовательных программ, получивших профессионально-общественную аккредитацию	ед.	3
	2.4. Государственная	Начальник ОУК	01.01.2025–	Доля аккредитованных	%	100

	аккредитация образовательных программ	Г.Г. Кругликова, ст. методисты Т.М. Гут и Н.В. Воробьева, специалист О.В. Корень	31.12.2025	образовательных программ		
3. Реализация образовательных программ с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, в том числе программ, для которых обеспечивается возможность выбора обучающимися онлайн-курсов	3.1. Адаптация используемых электронных образовательных ресурсов по дисциплинам (модулям) под особые образовательные потребности обучающихся с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методисты Т.М. Гут и Н.В. Воробьева	01.01.2025– 31.12.2025	Наличие адаптированных электронных образовательных ресурсов по дисциплинам (модулям) (при наличии потребности)	%	100
4. Оценка качества предоставляемых услуг и определение возможностей для улучшения	4.1. Организация и проведение внутренней оценки качества образования	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист О.В. Корень	01.01.2025- 31.12.2025	Доля ООП, в которых используется механизм внутренней оценки качества образования	%	100
5. Организация повышения квалификации, профессиональной переподготовки и стажировок научно-педагогических работников, руководителей структурных подразделений	5.1. Выполнение плана повышения квалификации персонала	руководители структурных подразделений Начальник ОУК Г.Г. Кругликова	01.01.2025- 31.12.2025	Соответствие работников квалификационным требованиям по занимаемым должностям	%	100
6. Формирование механизма управления персоналом, позволяющего обеспечить поддержание	6.1. Разработка и внедрение мотивационных механизмов для сотрудников Университета	руководители структурных подразделений Начальник ОУК Г.Г. Кругликова	01.01.2025- 31.12.2025	Удельный вес численности работников, переведенных на «эффективный	%	55

высокого профессионального уровня НПР, ППС, сотрудников				контракт», в т.ч.		
			01.01.2025-31.12.2025	- руководители структурных подразделений	%	100
			01.01.2025-31.12.2025	- НПР, прочие педагогические работники	%	100
7. Управления деятельностью образовательной организации	7.1. Автоматизация процессов документооборота средствами 1С: Документооборот	руководители подразделений Начальник ОУК Г.Г. Кругликова	01.01.2025-31.12.2025	Доля сотрудников, использующих электронный документооборот	%	50
	7.2. Внедрение системы автоматизации работы техподдержки с клиентскими обращениями "Service Desk"	руководители подразделений Начальник ОУК Г.Г. Кругликова	01.01.2025-31.12.2025	Доля клиентских обращений через систему "Service Desk"	%	100
8.Формирование системы поддержки принятия управленческих решений на разных уровнях управления	8.1 Создание ситуационного центра	руководители подразделений Начальник ОУК Г.Г. Кругликова	01.01.2025-31.12.2025	Наличие функционирующего ситуационного центра	шт.	1
9. Оценка деятельности, отслеживание изменений, корректировка стратегии при необходимости	9.1. Сбор аналитических данных по направлениям: расчёт рентабельности образовательных программ; анализ доходов-расходов, анализ рынка труда	руководители подразделений Начальник ОУК Г.Г. Кругликова	01.01.2025-31.12.2025	Полнота и достоверность данных для принятия управленческих решений	%	100
10. Совершенствование системы управления качеством образовательной и научной деятельности	10.1. 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 2025	Отсутствие несоответствий системы менеджмента качества стандартам ИСО 9001:2015	ед.	0
	10.2. Систематическое проведение и анализ результатов внутренних аудитов СМК с целью оценки её результативности и определения возможностей	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ведущий аудитор Т.М. Гут	01.01.2025-31.12.2025	Доля проведенных аудитов в соответствие с программой аудитов	%	100

	10.3. Предупреждение рисков связанных с ухудшением качества предоставляемых образовательных услуг	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методисты Т.М. Гут и Н.В. Воробьева, специалист О.В.Корень	01.01.2025- 31.12.2025 Согласно плану	Доля выполненных мероприятий по предупреждению и снижению рисков	%	100
11. Обеспечение информационной открытости деятельности	11.1. Актуализация официального сайта Университета	Начальник УЛА, начальник УР, руководители структурных подразделений, деканы, заведующие кафедрами	01.01.2025- 31.12.2025	Выполнение действующих нормативных требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и формату представления на нем информации	%	100
12. Определение требований заинтересованных сторон к основным и поддерживающим процессам и определение соответствия деятельности вуза предъявляемым требованиям	12.1. Анкетирование выпускников прошлых лет	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, Начальник УР, специалист УР	09.01.2025- 30.09.2025	Опрошено выпускников Университета	чел.	80
	12.2. Анкетирование потребителей программ ДПО	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, Начальник УР, Методист кафедры ДО	09.01.2025- 30.09.2025	Степень охвата потребителей программ ДПО	%	80
	12.3. Анкетирование работников университета	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень, деканы	февраль 2025	Степень охвата работников	%	60
	12.4. Анкетирование обучающихся	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень, деканы	февраль – март 2025	Степень охвата обучающихся	%	80
	12.5. Анкетирование обучающихся с потребностью в специальных условиях обучения	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	февраль – март 2025	Степень охвата обучающихся	%	100

	12.6. Анкетирование работодателей и (или) их объединений	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	01.04.2025- 01.07.2025	Опрошено работодателей	чел.	80
	12.7. Анкетирование абитуриентов	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	01.06.2025- 15.08.2025	Опрошено абитуриентов	чел.	150
	12.8. Анкетирование иностранных обучающихся	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	июнь 2025	Степень охвата обучающихся	%	80
	12.9. Анкетирование обучающихся по оценке качества преподавания дисциплин (модулей) и практик образовательных программ	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	сентябрь – октябрь 2025	Степень охвата обучающихся	%	80
	12.10 Анкетирование педагогических и научных работников	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	февраль 2025	Степень охвата педагогических и научных работников	%	80

Календарный план работы отдела управления качеством на 2025 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, ст. методист Н.В. Воробьева	Протоколы заседаний. Проекты приказов и распоряжений. Информация в СЭД «Директум»
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»
3.	Электронная рассылка информации и материалов СМК	постоянно	Ст. методист Н.В. Воробьева	Записи рассылки
4.	Участие в работе коллегиальных 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 отчёт, записи в протоколах, решения, Учёный совет
5.	Ведение баз данных: - Реестр документов	постоянно	Ст. методист Н.В. Воробьева	Актуальные базы данных в СЭД «Директум», реестр документов на сайте НВГУ
6.	Организация и проведение внутренних аудитов	в соответствии с программой	Ведущий аудитор Т.М. Гут	Планы, отчёты, протоколы о несоответствиях, планы корректирующих действий
7.	Контроль выполнения корректирующих действий по результатам аудитов	постоянно	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ведущий аудитор Т.М. Гут	Итоговый отчёт об аудите
8.	Создание экспертной группы по анализу требований и удовлетворенности внутренних и	январь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист	Распоряжение

	внешних потребителей		О.В. Корень	
9.	Доработка и размещение анкет по анализу требований и удовлетворенности внутренних и внешних потребителей	январь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист О.В. Корень	Анкеты, размещение в СЭД «Директум»
10.	Разработка и утверждение Программ внутренних аудитов СМК: - на первое полугодие 2025 года; - на второе полугодие 2025 года	январь июнь	Ведущий аудитор Т.М. Гут	Утверждённые программы. Сайт, СЭД «Директум»
11.	Разработка и утверждение Сводных отчётов внутренних аудитов СМК: - за второе полугодие 2024 года; - за первое полугодие 2025 года	январь июнь	Ведущий аудитор Т.М. Гут	Утверждённые отчёты. СЭД «Директум»
12.	Анкетирование выпускников прошлых лет	январь-сентябрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, Начальник УР	Распоряжение, отчёт
13.	Анкетирование слушателей программ дополнительного профессионального образования	январь-сентябрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, Начальник УР	Распоряжение, отчёт
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
15.	Анкетирование работников университета	февраль	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчёт
16.	Анкетирование обучающихся	февраль-март	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчёт
17.	Анкетирование обучающихся с потребностью в специальных условиях обучения	февраль-март	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчёт
18.	Организационное сопровождение разработки основных профессиональных образовательных программ	до 25 апреля	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методист Н.В. Воробьева	Наличие всех необходимых распорядительных документов и форм бланков для разработки основных профессиональных образовательных программ и поддержание их в актуальном состоянии
19.	Подготовка проекта отчёта «Анализ СМК со стороны высшего руководства»	апрель	Менеджер по качеству Г.Г. Кругликова	Проект отчёта. Учёный совет. Сайт, СЭД «Директум»

20.	Организация и сопровождение процедуры прохождения надзорного аудита системы менеджмента качества Университета	май	Начальник ОУК Кругликова Г.Г., ст. методисты: Т.М. Гут, Н.В. Воробьева, специалист О.В. Корень	План, отчёт. Информация на сайте, в СЭД «Директум»
21.	Анкетирование работодателей и (или) их объединений	май-июль	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчёт
22.	Анкетирование абитуриентов	июнь-август	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчёт
23.	Анкетирование обучающихся по оценке качества преподавания дисциплин(модулей) и практик образовательных программ	сентябрь-октябрь	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчёт
24.	Анкетирование педагогических и научных работников	октябрь	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчёт
25.	Подготовка отчёта «Организация и проведение внутренней независимой оценки качества образования»	ноябрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В. Корень	Отчет, доклад на Учёном совете. СЭД «Директум»
26.	Подготовка отчёта о работе Учебно-методического совета	декабрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методист Воробьева Н.В.	Отчёт, доклад на Учёном совете. Сайт, СЭД «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 квалификации 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 и удовлетворённость и потребителей	3.1. Нечётко 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 Анкета составлена неверно	Привлечение компетентного специалиста в состав экспертной группы; корректирование анкеты	согласно плану работы экспертной группы	начальник ОУК, руководитель экспертной группы
	3.2. Использование нерепрезентативной выборки	Определение важных характеристик и выборки по этим характеристикам	в течение года	начальник ОУК, специалист ОУК
	3.3. Малое число респондентов	Повысить уровень взаимодействия с потенциальными заказчиками	в установленные планом сроки	начальник ОУК, специалист ОУК, руководители структурных подразделений
	3.4. Не представлены выводы по улучшению процессов с учётом проблемных зон при анкетировании	При подготовке аналитического отчета, особое внимание уделить выводам по улучшению процессов	в установленные планом сроки	начальник ОУК, специалист ОУК
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

Процесс	Наименование риска	Мероприятия, направленные на снижение риска	Срок исполнения	Ответственный (ФИО)
	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 утверждённой (или измененной) документированной информации	в течение года	руководители подразделений, ст. методист ОУК, ведущий аудитор
	4.3. 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, ст. методист ОУК
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
	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
	5.3. Ошибка в планировании аудита	Составить опросный лист/чек-лист с детальным перечнем документированной информации по проверяемому процессу	согласно программе аудита	руководитель группы по аудиту, члены группы по аудиту, ведущий аудитор
	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
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
	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
	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

