

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

УТВЕРЖДАЮ



С.И. Горлов

2023 г.

**ПЛАН РАБОТЫ
ОТДЕЛА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
на 2024 год**

Принято решением Учёного совета
Протокол № 23 от 22 декабря 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор, проректор по
научной работе

Д.А. Погоньшев

«21» декабря 2023 г.

Начальник отдела управления
качеством

Г.Г. Кругликова

«21» декабря 2023 г.

Цели и задачи деятельности отдела управления качеством на 2024 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 2024 год

Задачи (мероприятия)	Ключевые проекты	Исполнители	Срок выполнения	Целевые индикаторы и показатели	Ед. измер.	Плановое значение на 2024 год
1. Интеграция системы менеджмента качества (СМК) с процессами, обеспечиваемыми автоматизированными 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 2024	Отсутствие несоответствий системы менеджмента качества стандартам ИСО 9001:2015	ед.	0
	1.2. Организация обучения сотрудников Университета по программе «Внутренний аудит»	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методист Н.В. Воробьева	Апрель 2024	Количество сотрудников, повысивших квалификацию	чел.	35
	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	01.01.2024- 31.12.2024	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. Анкетирование выпускников прошлых лет	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, Начальник УРиПОУ, специалист УРиПОУ	22.01.2024- 30.09.2024	Опрошено выпускников университета	чел.	80
	2.2. Анкетирование слушателей программ дополнительного профессионального образования	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, Начальник УРиПОУ, Методист кафедры ДО	22.01.2024- 30.09.2024	Степень охвата слушателей программ ДПО	%	80
	2.3. Анкетирование работников университета	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	Февраль 2024	Степень охвата работников	%	60
	2.4. Анкетирование обучающихся	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	06.02.2024- 12.03.2024	Степень охвата обучающихся	%	80
	2.5. Анкетирование	Начальник ОУК	06.02.2024-	Степень охвата	%	100

	обучающихся с потребностью в специальных условиях обучения	Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	12.03.2024	обучающихся		
	2.6. Анкетирование работодателей и (или) их объединений	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	01.04.2024- 01.07.2024	Опрошено работодателей и (или) их объединений	чел.	80
	2.7. Анкетирование абитуриентов	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	01.06.2024- 15.08.2024	Опрошено абитуриентов	чел.	150
	2.8. Анкетирование обучающихся по оценке качества проведения занятий по отдельным дисциплинам ООП	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	23.09.2024- 11.10.2024	Степень охвата обучающихся	%	80
	2.9 Анкетирование педагогических и научных работников	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист ОУК О.В.Корень	07.10.2024- 19.10.2024	Степень охвата педагогических и научных работников	%	80
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	01.01.2024- 31.12.2024	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	01.01.2024- 31.12.2024 Согласно плану	Доля выполненных мероприятий по предупреждению и снижению рисков	%	100

**Календарный план работы отдела управления качеством
на 2024 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 2024 года; - на второе полугодие 2024 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 2023 года; - за первое полугодие 2024 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 УРиПОУ	Распоряжение, отчёт
13.	Анкетирование слушателей программ дополнительного профессионального образования	январь-сентябрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, Начальник УРиПОУ	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 20 марта	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	апрель	Менеджер по качеству	Проект отчёта. Учёный совет.

	высшего руководства»		Г.Г. Кругликова	Сайт, СЭД «Директум»
20.	Организация обучения сотрудников Университета по программе «Внутренний аудит»	апрель	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, ст. методист Н.В. Воробьева	Приказ, Программа семинара, Удостоверения о прохождении обучения
21.	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»
22.	Анкетирование работодателей и (или) их объединений	апрель-июль	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчёт
23.	Анкетирование абитуриентов	июнь-август	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчёт
24.	Анкетирование обучающихся по оценке качества проведения занятий по отдельным дисциплинам ООП	сентябрь-октябрь	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчёт
25.	Анкетирование педагогических и научных работников	октябрь	Специалист ОУК О.В. Корень	Распоряжение, отчёт
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 Учёном совете. СЭД «Директум»
27.	Разработка плана мероприятий по организации и проведению внутренней независимой оценки качества образования на 2024 год	декабрь	Начальник ОУК Г.Г. Кругликова, специалист О.В. Корень	План мероприятий по анализу требований и удовлетворенност и потребителей. СЭД «Директум»
28.	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 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 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