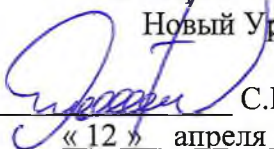


**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГАЗПРОМ ТЕХНИКУМ НОВЫЙ УРЕНГОЙ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧПОУ
«Газпром техникум
Новый Уренгой»


С.В. Ялов
« 12 » апреля 2019 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Руководство по качеству

СМК.11.РК.ОР.002.012-19

**Новый Уренгой
2019**



Содержание

Предисловие.....	5
1 Область применения.....	7
2 Ответственность.....	7
3 Термины, определения, сокращения.....	7
4 Среда техникума.....	8
4.1 Понимание среды техникума.....	8
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	9
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества.....	9
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы.....	9
5 Лидерство.....	13
5.1 Лидерство и приверженность руководства.....	13
5.1.1 Приверженность руководства.....	13
5.1.2 Ориентация на потребителя.....	14
5.2 Политика в области качества.....	14
5.2.1 Доведение политики в области качества.....	15
5.3 Организационные роли, ответственность и полномочия.....	15
6 Планирование.....	22
6.1 Действия в отношении рисков.....	22
6.2 Цели в области качества и планирование их достижений.....	22
6.3 Планирование изменений.....	23
6.3.1 Планирование системы менеджмента качества.....	23
7 Менеджмент ресурсов.....	25
7.1 Общие положения.....	25
7.1.2 Человеческие ресурсы и компетентность персонала.....	25
7.1.3 Инфраструктура, ресурсы для измерения (мониторинга) и среда для функционирования процессов.....	27
7.1.4 Среда для функционирования процессов.....	29
7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения.....	30
7.1.5.1 Управление устройствами для мониторинга и измерений.....	30
7.1.5.2 Закупки.....	31
7.1.6 Внутрифирменные знания (Информация техникума).....	32
7.2 Компетентность.....	33
7.3 Коммуникация и осведомленность.....	33
7.4 Документированная информация СМК.....	34
7.4.1 Создание и актуализация документированной информации.....	34
7.4.2 Управление документированной информацией (см. Управление документацией).....	35
8 Деятельность по оказанию услуг.....	36



8.1 Планирование оказания услуг.....	36
8.2 Требования к услугам.....	36
Требования к оказываемым услугам включают:.....	36
8.3 Связь с потребителями.....	37
8.3.1 Определение требований, относящихся к образовательной услуге.....	37
8.3.2 Анализ требований, связанных с образовательной деятельностью.....	38
8.4 Проектирование и разработка продукции и услуг.....	39
8.4.1 Проектирование (разработка) программ.....	39
8.4.2 Планирование образовательной деятельности.....	40
8.4.3 Входные данные для проектирования и разработки.....	40
8.4.4 Средства управления проектированием разработки.....	40
8.4.5 Изменения проектирования и разработки.....	41
8.5 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками.....	41
8.6 Предоставление услуг.....	41
8.6.1 Управление обеспечением и проведением образовательного процесса.....	41
8.6.1.1 Валидация процессов образовательной деятельности.....	42
8.6.2 Идентификация и прослеживаемость.....	42
8.6.3 Собственность потребителя.....	43
8.6.4 Сохранение соответствия продукции.....	43
8.6.5 Деятельность после поставки.....	43
8.6.6 Управление изменениями.....	44
8.7 Выпуск услуги.....	44
9 Измерение, анализ и улучшение.....	44
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка.....	45
9.1.1 Мониторинг и измерение образовательной услуги.....	45
9.1.2 Удовлетворенность потребителей.....	46
9.1.3 Анализ и оценка.....	46
9.2. Внутренние аудиты (проверки).....	47
9.3 Анализ со стороны руководства.....	48
10 Улучшение.....	49
10.1 Корректирующие и предупреждающие действия.....	49
10.2 Постоянное улучшение.....	50
Лист согласования.....	52
Лист учета периодических проверок.....	53
Лист регистрации изменений.....	54



Предисловие

Новоуренгойский техникум газовой промышленности создан на основании приказа Министерства газовой промышленности от 02.03.1982 № 79-орг «Об организации Новоуренгойского техникума газовой промышленности».

Решением Учредителя НОУ СПО «Новоуренгойский техникум газовой промышленности» ОАО «Газпром» от 29.12.2015 № 194 Техникум переименован в Частное профессиональное образовательное учреждение «Газпром техникум Новый Уренгой» (далее Образовательное учреждение, Техникум).

Учредителем Техникума является Публичное акционерное общество «Газпром» (далее – Учредитель).

Отношения Техникума с Учредителем регулируются Уставом. Отношения между Техникумом и Учредителем, не регулируемые Уставом, определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Полное фирменное наименование Образовательного учреждения:

- на русском языке – **Частное профессиональное образовательное учреждение «Газпром техникум Новый Уренгой»;**
- на английском языке: **Private professional educational institution «Gazprom vocational school Novy Urengoi»;**

Сокращенное наименование Образовательного учреждения:

- на русском языке – **ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой».**

Адрес Техникума: 629300, Российская Федерация, Ямало-Ненецкий автономный округ, город Новый Уренгой, микрорайон Студенческий, корпус 1.

Образовательное учреждение в своей деятельности руководствуется Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом об образовании №273 ФЗ от 29.12.2012 года (с последними изменениями и дополнениями), другими законами и нормативными актами Российской Федерации, Уставом, приказами и распоряжениями ПАО «Газпром», международным стандартом ИСО 9001:2015.

Образовательное учреждение имеет лицензию 89Л01 № 0001169 от 12.04.2016г. регистрационный №2578 (бессрочный срок действия) и свидетельство о государственной аккредитации регистрационный №875 от 26 апрель 2016 года (срок действия свидетельства до 15.02.2024г.).

Система менеджмента качества Образовательного учреждения распространяется на ведение образовательной деятельности в сфере среднего и дополнительного профессионального образования.

Предметом деятельности Техникума является выполнение работ, оказание услуг в сфере образования.

Основной целью деятельности, для реализации которой создан Техникум, является образовательная деятельность по образовательным программам среднего профессионального образования по профильным для топливно-энергетического комплекса специальностям в соответствии с заданием Учредителя, реализация программ непрерывного фирменного профессионального образования персонала ПАО «Газпром».



ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой»

Иными целями и задачами деятельности Техникума являются:

- удовлетворение потребностей обучающихся в получении образования;
- формирование культуры здорового и безопасного образа жизни;
- укрепление здоровья обучающихся;
- обеспечение духовно-нравственного, гражданско-патриотического, военно-патриотического, трудового воспитания обучающихся;
- выявление, развитие и поддержка талантливых обучающихся, а также лиц, проявивших выдающиеся способности;
- создание и обеспечение необходимых условий для личностного развития, укрепления здоровья, профессионального самоопределения и творческого труда обучающихся;
- социализация и адаптация обучающихся к жизни в обществе;
- формирование общей культуры обучающихся.

Организация образовательного процесса в сфере среднего профессионального образования регламентируется образовательными программами, расписанием учебных занятий для каждой специальности и формы обучения, которые разрабатываются и утверждаются Образовательным учреждением самостоятельно в соответствии с требованиями основе федеральных государственных образовательного стандартов среднего профессионального и общего образования, примерных образовательных программ (при наличии).

Порядок зачисления абитуриентов для обучения по различным формам обучения регламентируется Уставом Образовательного учреждения, «Положением об организации приемной комиссии» (СМК.11.ПО.ОР.036), а также локальными актами Образовательного учреждения. Результаты выполнения требований по освоению учебных планов и программ студентами оценивается на основании «Положения о текущем контроле и промежуточной аттестации студентов» (СМК.11.ПО.ОР.018), а соответствие уровня подготовки выпускников требованиям ФГОС на основании «Положения о подготовке и обеспечении проведения государственной итоговой аттестации выпускников в частном профессиональном образовательном учреждении «Газпром техникум Новый Уренгой»» (СМК.11.ПО.ОР.020). Выпускникам, освоившим соответствующую образовательную программу среднего профессионального образования в полном объеме и прошедшим итоговую государственную аттестацию, Образовательное учреждение выдает диплом о среднем профессиональном образовании, формы которого утверждены Приказом Минобрнауки России от 04.07.2013 N 531(с последними изменениями и дополнениями).

Состав групп обучающихся по программам дополнительного профессионального образования формируется на основании приказа директора Образовательного учреждения в соответствии с «Графиком повышения квалификации и профессиональной переподготовки руководителей и специалистов ПАО «Газпром», а также по индивидуальным заявкам и заключенными договорами на обучение. Уровень знаний обучающихся по программам дополнительного профессионального образования оценивается в соответствии с учебной программой по результатам итогового контроля знаний, сдаче рефератов, проведении собеседований, сдаче экзаменов специально создаваемой комиссии, персональный состав которой утверждается директором. Слушателям, прошедшим обучение по программам дополнительного профессионального образования и выполнившим ито-



говую работу (сдавшим квалификационный экзамен), выдается соответствующий документ установленного образца.

Состав групп обучающихся по программам профессионального обучения формируется на основании приказа директора Образовательного учреждения в соответствии с заявлениями потенциальных обучающихся или их родителей (для несовершеннолетних), заключенными договорами на обучение и соответственной оплатой согласно утвержденной директором техникума смете расходов на обучение. По окончании курса обучения обучающиеся сдают экзамен квалификационной комиссии, в состав которой входят представители работодателя. При условии успешной сдачи экзамена выпускникам – обучающимся по программам профессионального обучения - решением экзаменационной комиссии выдается документ установленного образца.



1 Область применения

Настоящее «Руководство по качеству» разработано в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

Система менеджмента качества Образовательного учреждения распространяется на образовательные услуги, описанные в Предисловии настоящего документа.

В «Руководстве по качеству» представлены процессы, необходимые для реализации системы менеджмента качества и их реализация на всех уровнях управления Образовательного учреждения, установлено их взаимодействие. «Руководство по качеству» в соответствующих разделах содержит прямые или косвенные ссылки на другие документы, относящиеся к системе менеджмента качества Образовательного учреждения (приложение 1).

Настоящий документ системы менеджмента качества является обязательным для всех сотрудников Образовательного учреждения и обязывает руководствоваться в своей деятельности требованиями международного стандарта ИСО 9001:2015.

Оригинал РК хранится у инженера по качеству, электронная версия РК хранится в электронном документообороте 1:С, а так же на сервере Y:\09.Общие документы\08. Общие документы\СМК \ПЦиРК\.

2 Ответственность

Директор Образовательного учреждения утверждает настоящий документ и изменения к нему, выделяет необходимые ресурсы для выполнения требований настоящего документа, обеспечивает выполнение требований настоящего документа.

Проверка выполнения требований данного документа осуществляется в процессе реализации системы внутренних аудитов в соответствии с Годовым планом развития системы менеджмента качества (СМК.11.3А.ОР.440).

3 Термины, определения, сокращения

В настоящем документе используются термины и определения, данные в международном стандарте ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

В данном документе применяются следующие сокращения:

МС - международный стандарт;

ИСО - международная организация по стандартизации;

СМК - система менеджмента качества;

ДП – документированная процедура;

СПО – среднее профессиональное образование;

ДПО – дополнительное профессиональное образование;

ГПК - График повышения квалификации и профессиональной переподготовки руководителей и специалистов ПАО «Газпром»;

Группа ДПО – группа дополнительного профессионального образования;

ПЦК (ЦК, ПК) – предметная (цикловая) комиссия;

ГЭК – Государственная экзаменационная комиссия;



АХР – административно-хозяйственная работа;
ХС – хозяйственная служба;
ВР – воспитательная работа;
ВЧ – воспитательная часть;
УПР – учебно-производственная работа;
ИТО – информационно-техническое обеспечение;
ОТ – охрана труда;
РК – Руководство по качеству;
ФГОС - Федеральный государственный образовательный стандарт;
СИ - средства измерения.

4 Среда техникума

4.1 Понимание среды техникума

Образовательное учреждение систематически определяет и оценивает внешние и внутренние факторы, относящиеся к его стратегическому направлению и влияющие на результативность СМК Образовательного учреждения. Определение и оценка внешних факторов в зависимости от уровня управления и включает рассмотрение следующих аспектов:

- законодательные и нормативно-правовые требования и их изменение;
- конкуренция между образовательными организациями на региональном и, федеральном уровне;
- научно-технологическое развитие;
- экономические, рыночные и социальные (включая демографические) процессы;
- изменения в сфере образования.

В рамках оценки внутренней среды техникума рассматриваются факторы, связанные с результатами деятельности техникума в целом и его структурных подразделений, условиями для успешной работы персонала и учебы обучающихся, организационной культурой и знаниями.

В техникуме организован мониторинг внешних и внутренних факторов. В рамках стратегического планирования осуществляется разработка средних (срок реализации - 5 лет) и долгосрочных (срок реализации от 5 до 10 лет) программ развития техникума. Также проводится постоянный анализ среды в рамках текущей деятельности руководителей всех уровней. На основе результатов данного вида анализа осуществляется разработка мероприятий в рамках годового планирования деятельности структурных подразделений.

Внутренняя среда техникума изучается с помощью анализа результатов деятельности, опросов персонала, обучающихся и их родителей, а так же потребителей (организаций) на предмет выявления их удовлетворенности работой/обучением в техникуме/выпускаемой продукцией (студентами) инструмента ежегодного анализа СМК со стороны руководства. Все подразделения техникума ежегодно формируют отчеты о результатах своей деятельности. Итоговый отчет о деятельности техникума за предшествующий календарный/учебный год директор представляет на защите годового отчета перед Учредителем.

Результаты анализа факторов внешней и внутренней среды учитываются при целеполагании и планировании мероприятий на кратко-, средне и долгосрочный период.



4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Образовательное учреждение определило следующие категории заинтересованных сторон (кроме потребителей), имеющие отношение к СМК Образовательному учреждению:

- абитуриенты и их родители;
- работодатели (предприятия и организации различных форм собственности);
- персонал техникума (административно-управленческий персонал, преподавательский состав и вспомогательный персонал);
- органы управления образованием, органы законодательной и исполнительной власти;
- общество в целом.

Образовательное учреждение осуществляет мониторинг и анализ информации об указанных заинтересованных сторонах и их требованиях.

Ответственность за определение и анализ требований заинтересованных сторон в техникуме включена в процесс «Планирование и работа с потребителями», ответственным за реализацию является зам. директора по УПР. Для определения и анализа потребностей и ожиданий заинтересованных сторон указанные структурные подразделения реализуют следующие мероприятия:

- анализ вторичной информации, позволяющей получить представления о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон (заявки работодателей; заключенные договоры с организациями о прохождении производственной практики; сведения (по мере необходимости) службы занятости; статистические данные; данные о конкурсе при поступлении; результаты исследований, проводимых другими организациями и пр.);
- опросы, в т.ч. в формате анкетирования (в том числе в электронном формате) родителей, студентов, выпускников, слушателей, работодателей;

Сбор и анализ информации, для определения требований и степени удовлетворенности сторон осуществляет отдельными специалистами техникума, ответственными за данное направление. Мониторинг информации от работодателей и служб занятости осуществляет зам. директора по УПР.

Руководство техникума постоянно актуализирует требования и ожидания потребителей, организует их и стремится к их выполнению.

Обеспечение высшим руководством техникума выполнения всех установленных требований осуществляется путем измерения и мониторинга результатов деятельности техникума, а также постоянным их улучшением.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

Область применения СМК техникума включает процессы подготовки специалистов по образовательным программам среднего профессионального образования (техников/техников-технологов/бухгалтеров) и переподготовку и повышение квалификации специалистов различных отраслей. СМК распространяется на образовательную и внеучебную деятельность техникума.

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

СМК техникума является средством реализации политики в области качества, достижения



поставленных целей в области качества и обеспечения уверенности в том, что оказываемые техникумом услуги отвечают требованиям потребителей (заказчиков) и законодательства РФ.

Образовательное учреждение разработало, внедрило, поддерживает и постоянно улучшает СМК, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

СМК Образовательного учреждения функционирует в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015 и внедрена с целью:

- достижения удовлетворенности потребителей за счет результативного применения СМК, ее непрерывного улучшения, а также обеспечения ее соответствия требованиям потребителей и нормам действующего законодательства;
- демонстрации способности неуклонно обеспечивать соответствие своей уставной деятельности требованиям потребителей и применяемым нормам действующего законодательства;
- обеспечения уверенности руководства и персонала Образовательного учреждения в том, что требования к качеству обучения и СМК выполняются.

СМК является инструментом проведения политики в области качества посредством достижения поставленных целей по качеству.

СМК основывается на процессном подходе в соответствии с ИСО 9001:2015. Руководство Образовательного учреждения определило основные процессы СМК, последовательность и взаимодействие которых описаны в «Функциональной модели СМК» (СМК.11.МД.ОР.203). В Образовательном учреждении определены критерии и методы измерения результативности функционирования процессов СМК, необходимые для осуществления эффективного управления процессами.

Процессы СМК охватывают все этапы образовательной деятельности. В Матрице распределения ответственности по процессам СМК (Таблица 1) определены ответственные лица, исполнители и участники обеспечения функционирования процессов.



ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой»

Реестр процессов и видов деятельности СМК техникума приведен в табл. 1.

№	Наименование вида деятельности или процесса
1 Деятельность руководства в системе менеджмента качества	
1.1	Формирование и реализация стратегии, политики и целей в области качества
1.2	Планирование и развитие системы менеджмента качества
1.3	Распределение ответственности и полномочий
1.4	Подготовка к комплексной оценке деятельности Образовательного учреждения
1.5	Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства
1.6	Информирование
1.7	Финансирование системы менеджмента качества
2 Основные процессы системы менеджмента качества	
2.1	«Проектирование» Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ и программ дополнительного профессионального образования
2.2	«Менеджмент студенческих кадров» Прием студентов на обучение. Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися
2.3	«Образовательный процесс» Реализация основных профессиональных образовательных программ
3 Обеспечивающие процессы системы менеджмента качества	
3.1	«Менеджмент персонала» Управление персоналом
3.2	«Менеджмент ресурсов» Управление образовательной средой
3.3	«Менеджмент информационных ресурсов» Библиотечное и информационное обслуживание. Управление информационной средой
3.4	«Менеджмент инфраструктурой и производственной среды» Управление закупками. Управление инфраструктурой. Обеспечение безопасности жизнедеятельности
3.5	«Менеджмент студенческих кадров» Социальная поддержка студентов и сотрудников
4 Измерение, анализ и улучшение в рамках основных и обеспечивающих процессов	
4.1	Мониторинг, измерение и анализ процессов
4.2	Управление несоответствиями
4.3	Улучшение процессов

Матрица распределения ответственности по процессам СМК

Наименование процессов СМК	Директор, представитель руководства по качеству	Инженер по качеству	Зам. директора по УР	Зам. директора по УПР	Зам. директора по ВР- начальник ВЧ	Зам. директора по АХР - начальник ХС	Главный бухгалтер	Начальник отдела кадров и трудоустройства	Ведущий экономист	Заведующий библиотекой	Заведующие отделениями	Заведующие кафедрами	Председатели П(Ц)К	Старший методист	Руководитель группы ДПО	Преподаватели	Инженер по охране труда	Инженер по группам формационно-технического обеспечения	Инженер по ГО и ЧС
	О	У	И	И	И	И	И	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
1 Ответственность руководства	О	У	И	И	И	И	И	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У
2 Менеджмент ресурсов						О													
2.1. Менеджмент персонала	И	У	И	И	И	И	И	СО	У	У	У	И	У	У	И	У	У	У	У
2.2. Менеджмент студенческих кадров	У	У	У	И	СО	У	И	У	У	У	У	У	У	У	У	У	И	И	И
2.3. Менеджмент ресурсов (менеджмент инфра- структуры и производственной среды)	У	У	У	И	И	О	И	У	И	У	У	У	У	У	У	У	И	И	И
2.4. Менеджмент информационных ресурсов	У	У	У	И	И	У	И	У	И	СО	У	У	У	У	У	У	И	СО	И
3 Планирование и работа с потребителями	И	У	И	О	И	У	У	И	И	И	У	У	У	У	И	У	У	У	У
4 Проектирование	У	У	О	И	И	У	У	У	У	И	У	И	И	И	И	И	У	У	У
5. Образовательный процесс	У	У	О	И	И	У	У	У	У	И	И	И	И	И	И	У	И	И	И
6 Измерение, анализ и улучшение	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	У	И	У	И	И	И

Обозначения:

О – ответственный за процесс;

И – исполнитель в процессе;

СО – совладелец процесса;

У – участвует в процессе, получает информацию.

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность руководства

5.1.1 Приверженность руководства

Обеспечение и повышение качества обучения является одной из основных задач Образовательного учреждения. Разработка четкой политики в этой области и долгосрочной программы мер, объединяющих усилия руководства и всего коллектива, приводит к успеху и реальному улучшению целевых показателей Образовательного учреждения.

Ответственность руководства ОУ в системе менеджмента качества обеспечивает:

- доведения до сведения работников Образовательного учреждения о важности выполнения требований потребителей, а также законодательных требований;
- формирование и реализацию политики и целей Образовательного учреждения в области качества;
- планирование и развитие системы менеджмента качества;
- содействие к применению процессного подхода и риск - ориентированного мышления через обучение сотрудников, обсуждение данных вопросов на совещаниях различного уровня, консультации для персонала в рамках проведения внутренних аудитов и текущей деятельности инженера по качеству;
- наличие и доступность человеческих, финансовых, материально-технических и информационных ресурсов, необходимых для СМК;
- поддержку улучшений в рамках процессов СМК, деятельности структурных подразделений и сотрудников;
- поддержку руководителям всех уровней управления в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности.
- распределение прав, ответственности и обязанностей персонала Образовательного учреждения;
- обеспечение соблюдения требований законодательства и локальных нормативных актов;
- анализ и оценку результативности и эффективности системы менеджмента качества со стороны руководства;
- четкое распределение ответственности за результативность СМК техникума между владельцами процессов СМК и руководством техникума;

Высшее руководство:

- контролирует результативность функционирования СМК;
- рассматривает мероприятия по выполнению поставленных задач;
- планирует их выполнение;
- обеспечивает условия для проведения корректирующих и предупреждающих действий;
- обеспечивает совершенствование СМК.

Свидетельствами принятия обязательств по разработке, внедрению и развитию СМК являются:

- протоколы заседаний и решений педагогического совета, приказы директора, изданные по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК, протоколы заседаний рабочей группы по качеству образовательной деятельности;
- результаты анализа СМК со стороны руководства, оформленные в формате отчетов;
- приказы директора и действия подразделений, участвующих в создании и поддержке СМК, направленные на разработку ее организационной структуры и элементов.

5.1.2 Ориентация на потребителя

Стратегическое направление деятельности Образовательного учреждения – предоставление образовательных услуг согласно заданиям учредителя и их адаптация к актуальным и перспективным потребностям рынка труда, а также нормативным и законодательным требованиям.

Образовательное учреждение постоянно осуществляет деятельность по достижению доверия и удовлетворенности потребителей предоставляемыми образовательными услугами.

Изучение запросов и ожиданий, требований потребителей к образовательной деятельности, анализ требований с целью их выполнения осуществляются в соответствии с п.8.2.1. и 8.2.3 настоящего документа.

Источники и методы получения информации об удовлетворенности потребителей, которая анализируется с целью совершенствования образовательных услуг, приведены в п.9.1.2

Риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены;

5.2 Политика в области качества

Политика в области качества разработана высшим руководством в соответствии с общими целями Образовательного учреждения, оформлена документально и утверждена директором Образовательного учреждения. Политика в области качества изложена в документе СМК «Политика в области качества» (СМК.11.ПЛ.ОР.001).

Политика в области качества:

- соответствует намерениям и среде Образовательного учреждения, а также поддерживает его стратегию;
- создает основу для установления целей в области качества и ожидаемых результатов реализации этих целей;
- включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;
- включает в себя обязательство постоянно улучшать СМК.

Подлинник документа СМК «Политика в области качества» (СМК.11.ПЛ.ОР.001) хранится у директора техникума и доводится до сведения персонала руководителями структурных подразделений.

Выполнение этой работы осуществляется различными путями:

- прямым ознакомлением каждого работника с регистрацией в листе ознакомления;
- проведением разъяснительной работы;
- обучением в области качества;
- информированием в ходе совещаний.



Вновь принятые работники должны быть ознакомлены с документом СМК «Политика в области качества» руководителями соответствующих структурных подразделений в соответствии с ДП «Управление документацией» (СМК.11.ДП.ОР.003)

Политика в области качества анализируется высшим руководством не реже 1 раза в год с целью обеспечения ее постоянной пригодности.

Управление вышеуказанным документом проводится в соответствии с ДП «Управление документацией СМК».

5.2.1 Доведение политики в области качества

Политика в области качества:

- доступна и применяется как документ СМК Образовательного учреждения;
- доведена до сведения персонала через ее размещение на официальном сайте Образовательного учреждения и информационных стендах, понятна и применяется внутри Образовательного учреждения. Понятность и применение политики в области качества оценивается в ходе внутренних и внешних аудитов;
- доступна для заинтересованных сторон на официальном сайте Образовательного учреждения.

5.3 Организационные роли, ответственность и полномочия

Высшее руководство обеспечило определение, доведение до работников и понимание в техникуме обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций.

Ответственность, полномочия и взаимодействие персонала, руководящего, выполняющего и проверяющего работу, которая влияет на качество, определены и документально закреплены в настоящем документе, должностных инструкциях, положениях, организационной структуре, планах, приказах и соответствующих документированных процедурах.

Организационная структура Образовательного учреждения, отражающая административные и функциональные связи в Образовательном учреждении, представлена на Схеме 1.

Высшее руководство определило обязанности, ответственность и полномочия для:

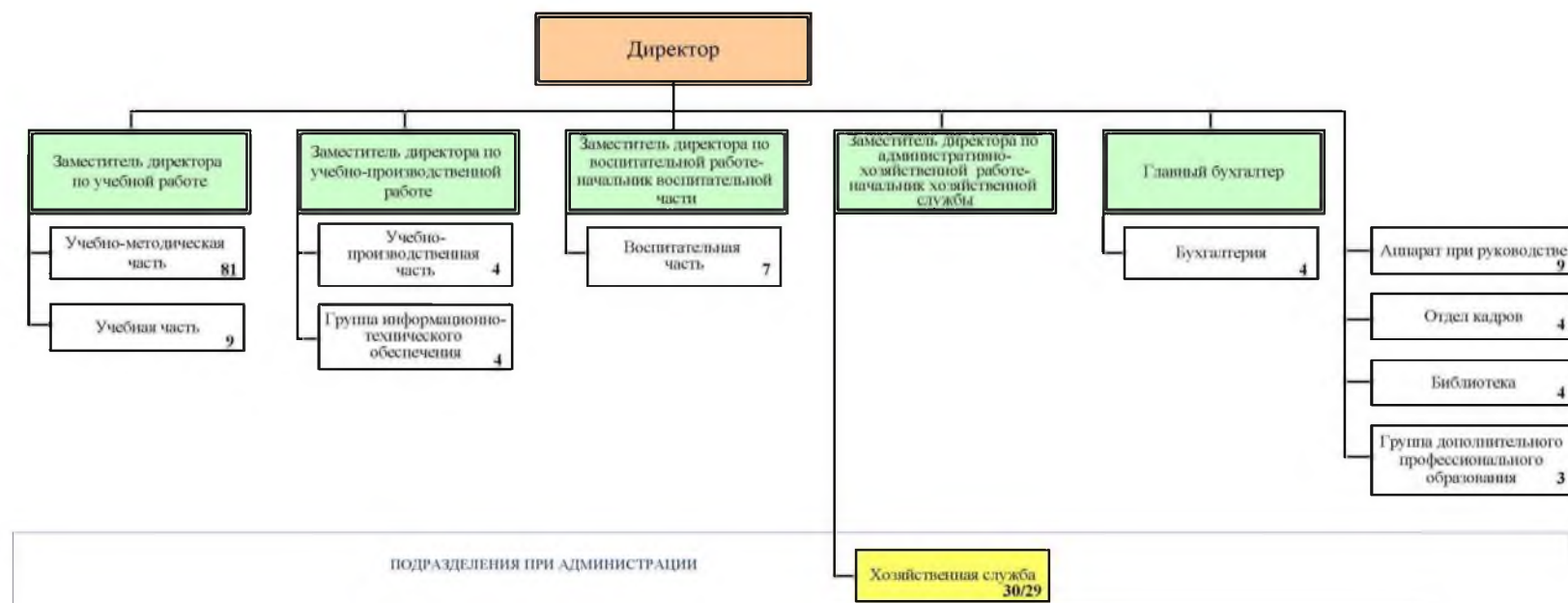
1. Обеспечения соответствия СМК требованиям стандарта ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Ответственные: руководители структурных подразделений, владельцы процессов, инженер по качеству.
2. Обеспечения получения запланированных результатов процессов. Ответственные: владельцы процессов, руководители структурных подразделений.
3. Отчетности высшему руководству о результатах функционирования СМК и возможностях ее улучшения. Ответственный: инженер по качеству, владельцы процессов, внутренние аудиторы.
4. Поддержки ориентации на потребителя. Ответственные: директор, заместитель директора по УПР и УР.
5. Сохранения целостности СМК при планировании и внедрении изменений в СМК. Ответственный: руководители структурных подразделений, владельцы процессов, инженер по качеству.



ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой»

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА

Частное профессиональное образовательное учреждение «Газпром техникум Новый Уренгой»





Среди персонала Образовательного учреждения существует следующее распределение ответственности и полномочий в рамках СМК:

Директор Образовательного учреждения несет ответственность за решение следующих вопросов в области качества:

- разработку и реализацию «Политики в области качества» и «Целей в области качества»;
- поддержание и совершенствование СМК Образовательного учреждения;
- разработку и утверждение организационной структуры Образовательного учреждения и штатного расписания;
- утверждение нормативных документов;
- распределение и закрепление полномочий и ответственности персонала;
- планирование деятельности Образовательного учреждения, организацию контроля исполнения запланированных мероприятий;
- обеспечение деятельности Образовательного учреждения всеми видами ресурсов;
- обеспечение Образовательного учреждения персоналом необходимой квалификации, повышение квалификации персонала;
- анализ требований к образовательной деятельности;
- управление несоответствующей образовательной услугой, в том числе принятие решений по претензиям со стороны потребителей;
- анализ результативности СМК.
- организацию проведения корректирующих и предупреждающих действий;
- координацию внутренних информационных процессов;
- организацию подготовки персонала Образовательного учреждения в области качества.
- утверждение анализа результативности СМК, утверждение проекта Годового плана развития СМК и контроль его выполнения;
- консультирование по вопросам качества персонала Образовательного учреждения и внешних сторон;
- оценки качества услуг и процессов образовательной деятельности;
- определения потребности в проведении изменений в процессах образовательной деятельности;
- принятия мер по предотвращению возникновения несоответствий, относящихся к СМК;
- установления и регистрации любых проблем, связанных с СМК;
- принятия и обеспечения выполнения решений, связанных с функционированием СМК, контроля выполнения решений;
- обеспечения осознанного понимания персоналом Образовательного учреждения требований потребителей;
- обеспечения функционирования процессов СМК;



Инженер по качеству несет ответственность за:

- ознакомление руководителей структурных подразделений Образовательного учреждения с «Политикой в области качества» и «Целями в области качества»;
- организацию управления документацией СМК»;
- организацию внутренних проверок СМК;

Инженер по качеству независимо от других возложенных на него обязанностей является ответственным и наделен полномочиями для:

- информирования директора Образовательного учреждения о результативности функционирования СМК с целью анализа и разработки направлений ее совершенствования; обеспечения связи с внешними сторонами по вопросам, относящимся к СМК;
- контроля деятельности руководителей процессов по результатам:
 - сбора и анализа записей и данных о процессе;
 - управления несоответствиями.
- подготовку и проведение анализа результативности СМК, подготовку проекта Годового плана развития СМК и контроль его выполнения;
- информирование по вопросам качества всего персонала Образовательного учреждения и внешних сторон;

Ответственный за процесс системы менеджмента качества назначается распоряжением руководителя образовательного учреждения, о чем есть соответствующие записи (утвержденная матрица ответственности).

Ответственный за процесс уполномочен:

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- проводить предупреждающие и корректирующие мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих /предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

Ответственный за процесс несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах: планирование, управление, обеспечение, улучшение и оценку процесса.

Рабочая группа по качеству обеспечивает постоянную пригодность, адекватность и результативность СМК в соответствии с «Положением о рабочей группе по качеству» (СМК.11.ПО.ОР.010).

Рабочую группу возглавляет директор Образовательного учреждения. Состав рабочей группы определяется ежегодным приказом директора.

Главный аудитор (аудитор) внутренних проверок несет ответственность за подготовку и проведение внутренних проверок СМК, полноту, достоверность, объективность и своевременность отчетных материалов о выполнении конкретной внутренней проверки СМК.

Сотрудники Образовательного учреждения несут ответственность за поддержку СМК на уровне применяемых процедур, работу в соответствии с нормативными документами СМК, информирование представителя руководства по качеству обо всех несоответствиях СМК, образова-

ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой»

тельной услуги и предложениях по их устранению, выполнении запланированных мероприятий, в том числе корректирующих, в области качества.



6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков

В процессе долгосрочного, среднесрочного и оперативного планирования учитываются внешние и внутренние факторы среды техникума, требования заинтересованных сторон, что позволяет определить риски и возможности. В условиях высокой динамичности и нестабильности среды риск-ориентированное мышление является неотъемлемой частью процесса планирования на всех уровнях управления в техникуме.

Риск-ориентированное мышление позволяет:

- 1) обеспечить уверенность в том, что планируемые результаты могут быть достигнуты;
- 2) использовать новые возможности для развития Образовательного учреждения;
- 3) предотвратить или уменьшить нежелательное влияние рисков;
- 4) обеспечить улучшение деятельности.

Все должностные лица, ответственные за разработку программ развития и планов работ в рамках структурных подразделений, процессов СМК и направлений деятельности, учитывают возможные риски и оценку их влияния на результат. Соответственно, утвержденные программы и планы содержат мероприятия, которые направлены на снижение негативного влияния выявленных рисков и увеличение положительного эффекта от новых возможностей.

На тактическом уровне планирования риски оцениваются руководителями структурных подразделений, при составлении годового плана. Мониторинг рисков и возможностей осуществляется на совещаниях/заседаниях ПЦК, кафедр в течение года, достигнутые результаты регистрируются в протоколах. Оценка результативности предпринятых действий отражается в годовом отчете структурного подразделения.

На оперативном уровне риски оцениваются в рамках текущей деятельности руководителями структурных подразделений (владельцами процессов).

Оценка результативности реализованных мероприятий в рамках программ и планов осуществляется руководителем структурного подразделения. Общую результативность программ и планов оценивает директор на основании информации о результативности, собранной инженером по качеству в рамках внутренних и внешних аудитов.

6.2 Цели в области качества и планирование их достижений

Цели в области качества формируются на основании Политики в области качества и актуализируются по мере их достижения или пересмотра политики.

Ответственность за актуализацию целей в области качества и доведение их до сведения персонала возлагается на директора Образовательного учреждения и инженера по качеству. Ответственность за доведения целей в области качества до персонала возлагается на руководителей структурных подразделений.

Долгосрочные цели развития техникума, включающие аспекты качества в образовательной, дополнительной образовательной деятельности и внеучебной деятельности, отражены в Комплексной программе техникума ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой» (СМК.11.ПР.ОР.488.) Их развертывание по уровням управления, функциям (структурным под-



разделениям) и процессам осуществляется посредством ежегодного планирования деятельности, которые отражены в планах структурных подразделений, а так же отражены в ДП «Цели в области качества» (СМК.11.ЦЛ.ОР.009.).

Мониторинг целей в области качества (наличия и результатов) осуществляется в рамках системы внутренней отчетности и внутреннего аудита.

При планировании действий по достижению целей в области качества определяются: содержание мероприятия, сроки, ответственное лицо (подразделение), ресурсы и механизм оценки результатов.

6.3 Планирование изменений

Все изменения в действующей системе менеджмента качества техникума осуществляются по соответствующим планам, утверждаемым директором и заместителями директора по направлениям, если изменения касаются отдельных процессов СМК.

При планировании изменений в техникуме:

- устанавливаются цели изменений и возможные последствия;
- обеспечивается сохранность СМК;
- устанавливается ответственность и обязанности соответствующих структурных подразделений и/или должностных лиц, а также выделяются требуемые ресурсы (трудовые, материальные, финансовые).

6.3.1 Планирование системы менеджмента качества

Для достижения определенных целевых показателей деятельности и выполнения требований к качеству в Образовательном учреждении осуществляется планирование СМК.

Планирование используется для:

- поддержания и повышения уровня качества обучения;
- для совершенствования СМК в целом.

Результатом планирования СМК является Годовой план развития СМК (СМК.11.ЗА.ОР.440).

Высшее руководство поддерживает в рабочем состоянии целостность СМК при планировании и внесении изменений в СМК, что отражается в «Функциональной модели СМК» (СМК.11.МД.ОР.203) и Годовом плане развития СМК.

Обязательными разделами Годового плана развития СМК являются:

- планирование качества;
- управление качеством при оказании образовательных услуг;
- обеспечение качества (контроль, анализ и оценка процессов).

Ответственным за формирование Годового плана развития СМК является инженер по качеству. Годовой план разрабатывается на основе предложений руководителей структурных подразделений и ответственных за процессы образовательной деятельности и утверждается директором Образовательного учреждения.

Утвержденный план доводится до сведения руководителей структурных подразделений, ответственным за процесс хранится в деле в соответствии с «Номенклатурой дел ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой» (СМК.11.ЗА.ОР.461).



Контроль выполнения Годового плана развития СМК осуществляет директор Техникума. По требованию высшего руководства, а также в соответствии с периодом, установленным в Годовом плане развития СМК, инженер по качеству готовит Отчет о выполнении Годового плана развития СМК в соответствии с установленной формой (ДП «Управление записями» (СМК.11.ДП.ОР.004)).



7 Менеджмент ресурсов

7.1 Общие положения

Образовательное учреждение определило человеческие, материальные, финансовые, информационные ресурсы, которые необходимы для поддержания СМК в рабочем состоянии, постоянного улучшения ее результативности и повышения удовлетворенности потребителей.

Управление ресурсами осуществляется при реализации следующих процессов:

- «Менеджмент ресурсов (менеджмент инфраструктуры и производственной среды)»
- «Менеджмент ресурсов (менеджмент студенческих кадров)»
- «Менеджмент ресурсов (менеджмент персонала)»
- «Менеджмент ресурсов (менеджмент информационных ресурсов)»
- «Ответственность руководства»

Поддержание инфраструктуры и производственной среды, развитие и совершенствование процессов осуществляются посредством планирования на календарный или учебный год.

Выделение необходимых финансовых и материально-технических ресурсов для обеспечения предоставления услуг требуемого качества и жизнедеятельности техникума проводится по годовым планам и сметам, утвержденным учредителем техникума.

Организацию работы по управлению финансовыми и материальными ресурсами осуществляет заместитель директора по АХР, экономисты и работники бухгалтерии.

Требования, предъявляемые к персоналу, отражаются в соответствующих локальных нормативных актах техникума.

Порядок обеспечения Образовательного учреждения персоналом необходимой квалификации изложен в п.6.2 настоящего документа.

Порядок установления требований к закупаемым материалам, оборудованию, услугам и оценки качества закупок представлен в п.7.4.

Директор Образовательного учреждения несет ответственность за определение и реализацию требований к выделению финансовых ресурсов для обучения, повышения и поддержания квалификации персонала, стимулирования персонала за качество, обеспечения и поддержания в рабочем состоянии инфраструктуры, управления факторами производственной среды.

7.1.2 Человеческие ресурсы и компетентность персонала

Деятельность по управлению человеческими ресурсами техникума осуществляется в рамках процесса «Менеджмент ресурсов (менеджмент персонала)», который реализует требования п. 7.1.2 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Данный процесс включает в себя деятельность по обеспечению всех видов процессов реализуемых в техникуме требующих обеспечение квалифицированными кадрами с требуемыми квалификациями, а также мониторинг удовлетворенности персонала.

Выбор и назначение персонала производится с учетом квалификации и компетентности, исходя из полученного образования, подготовки и опыта. Требования к квалификации и компетентности персонала изложены в должностных инструкциях и профессиональных стандартах.

Обеспечение качества процессов реализуемых в техникуме осуществляется посредством:

- обеспечения постоянного повышения квалификации персонала;



ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой»

- содействия открытому, многостороннему обмену информацией;
- изучения потребностей персонала;
- создания условий, поощряющих нововведения.

Порядок приема и увольнения работников, основные права и обязанности работников и администрации, меры поощрения за успехи в работе и ответственность за нарушение трудовой дисциплины определены Уставом Образовательного учреждения и инструкцией «Правила внутреннего трудового распорядка» (СМК.11.ИН.ОР.121).

На каждого сотрудника Образовательного учреждения заводится личная карточка (унифицированная форма Т-2). Личные карточки поддерживаются в рабочем состоянии сотрудниками отдела кадров.

Информирование персонала о важности его деятельности и конкретном вкладе в достижение целей в области качества осуществляется в рамках совещаний, педагогических советов, семинаров, форумов различного уровня.

Повышение квалификации персонала предусматривает:

- углубление знаний и повышение квалификации в методологии преподавания;
- приобретение коммуникативных навыков, необходимых для организации обучения;
- углубление знаний по тематикам обучения;
- повышение знаний и овладение практическими навыками по применению программно-технических средств в образовательном процессе;
- углубление знаний и приобретение навыков в области менеджмента качества.

Для повышения уровня компетенции и квалификации персонала путем организации всестороннего обучения как в области современных методов обеспечения качества, так и в области профессиональной подготовки сотрудников начальником отдела кадров ежегодно разрабатывается План повышения квалификации сотрудников (СМК.11.ЗА.МР.430). План повышения квалификации сотрудников Образовательного учреждения формируется на основании заявок, поданных руководителями структурных подразделений. План повышения квалификации сотрудников утверждается директором Образовательного учреждения.

Результативность проведенных мероприятий по подготовке персонала оценивается при подготовке «Отчета о выполнении Плана повышения квалификации сотрудников» (СМК.11.ЗА.ОР.462), а также при анализе результативности функционирования СМК. Отчет о выполнении Плана повышения квалификации сотрудников составляется начальником отдела кадров в соответствии с Годовым планом развития СМК.

Директор техникума с целью поддержания СМК должно обеспечиваться организация периодической подготовки руководителей структурных подразделений в области качества.

По устному распоряжению руководителя Образовательного учреждения начальник отдела кадров осуществляет подбор кадров: размещение объявлений в СМИ, интернет сайт и др.

По результатам подбора осуществляется анализ поступивших документов (трудовая книжка, резюме, документ удостоверяющий личность) директором, руководителями структурных подразделений и начальником отдела кадров.

Отбор кандидатов для проведения собеседования на замещения вакансии должен осуществлять директор, начальник отдела кадров и руководители структурных подразделений путем анализа поступивших документов.



Итогом отбора является собеседование соискателей с директором, начальником отдела кадров и руководителями структурных подразделений.

Директор принимает окончательное решение о назначении кандидата на заявленную должность.

При подборе преподавателей для работы в сфере дополнительного профессионального образования учитываются следующие требования:

- образование не ниже высшего;
- стаж работы (в том числе преподавательской);
- занимаемая должность;
- наличие ученой степени по профилю, соответствующему оказываемой услуге;
- наличие аттестации по промышленной безопасности.

На основании полученной информации методистом группы дополнительного профессионального образования составляется анкета (форма приведена в ДП «Управление записями» СМК.11.ДП.ОР.004). Следующий этап отбора преподавателей предусматривает собеседование кандидатов с директором техникума. Он принимает окончательное решение о назначении кандидата на должность преподавателя в сфере дополнительного профессионального образования, ставит резолюцию на анкете. Затем с выбранным кандидатом заключается договор о возмездном оказании услуг, который регистрируется в Книге регистрации договоров. Сведения обо всех кандидатах на должность преподавателей в сфере дополнительного профессионального образования находятся в отделе кадров.

Кандидата знакомят с предъявляемыми к нему требованиями, изложенными в должностной инструкции, в договоре возмездного оказания услуг (для преподавателей-совместителей). Подготовку и оформление договора возмездного оказания услуг с преподавателем осуществляет начальник отдела кадров. Договор подписывается директором Образовательного учреждения.

Формирование резерва кадров Техникума осуществляется в соответствии с «Положением о резерве кадров ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой» (СМК.11.ПО.МР.224).

7.1.3 Инфраструктура, ресурсы для измерения (мониторинга) и среда для функционирования процессов

Процесс «Менеджмент ресурсов (менеджмент инфраструктуры и производственной среды)» реализует требования п. 7.1.3 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Деятельность процесса направлена на формирование, поддержание и развитие инфраструктуры техникума с целью создания условий деятельности его студентов и сотрудников, позволяющих наиболее полно и эффективно реализовать основные виды деятельности техникума.

Инфраструктура Образовательного учреждения включает такие ресурсы, как учебные и вспомогательные помещения, компьютеры, оргтехнику, копировально-множительную технику и средства связи, программное обеспечение, библиотечный фонд, хозяйственно-технологическое оборудование.

Инфраструктура Образовательного учреждения поддерживается в рабочем состоянии посредством:



- периодического контроля состояния учебных и вспомогательных помещений с точки зрения функциональной пригодности, эксплуатационных характеристик, безопасности и охраны труда;
- обновления и модернизации оборудования и оргтехники;
- развития существующих и внедрения новых информационных и телекоммуникационных технологий;
- поддержка и обслуживание интернет сайт Образовательного учреждения;
- своевременное предоставление информации для размещения на сайте Образовательного учреждения, ответственными лицами;
- соблюдения требований техники безопасности;
- проведение текущих ремонтов;
- своевременная замена/ремонт старевшей и вышедшего из строя оборудования.

Под управлением инфраструктурой понимается комплекс организационно-технических мероприятий, средств, норм и правил, обеспечивающих:

- исключение возможности оказания несоответствующей образовательной услуги;
- повышение качества образовательной деятельности;
- эксплуатацию оборудования в безопасном и эффективном режиме;
- обслуживание оборудования в соответствии с инструкцией изготовителя;
- соответствующую подготовку и инструктирование персонала, обслуживающего и управляющего оборудованием;
- соответствие производственной среды нормам и правилам эксплуатации оборудования.

Эффективность эксплуатации оборудования обеспечивается наличием:

- необходимой документации;
- условий размещения и эксплуатации, указанных в технической документации на оборудование;
- персонала соответствующей квалификации;
- своевременным проведением обслуживания и профилактических работ;
- соответствующей регистрацией и идентификацией.

Ответственность за поддержание инфраструктуры в рабочем состоянии несет заместитель директора по административно-хозяйственной работе – начальник хозяйственной службы.

Обеспечение ресурсами, относящимися к инфраструктуре, осуществляется в соответствии с утвержденным Планом обеспечения ресурсами (СМК.11.3А.МР.429). План обеспечения ресурсами формируется на основе предложений по обеспечению ресурсами и анализа выполнения Плана обеспечения ресурсами предыдущего периода. Ответственность за разработку Плана обеспечения ресурсами несет заместитель директора по АХР – начальник ХС. План обеспечения ресурсами утверждается директором Образовательного учреждения. Отчет о выполнении Плана обеспечения ресурсами (СМК.11.3А.МР.493) составляет заместитель директора по АХР - начальник ХС в соответствии со сроками Годового плана развития СМК.

Организацию эксплуатации, обслуживания, профилактики и ремонта учебного оборудования осуществляет заместитель директора по УПР, а хозяйственно-технологического оборудования



- заместитель директора по АХР - начальник ХС согласно требованиям эксплуатационной документации, договоров на закупку оборудования, техники безопасности.

Составной частью инфраструктуры Образовательного учреждения является библиотечный фонд, которым пользуются сотрудники, преподаватели и обучающиеся в Образовательном учреждении. Ответственным за управление библиотечным фондом Образовательного учреждения является заведующий библиотекой. Формирование библиотечного фонда осуществляется на основании локальных нормативных актов «Положение о формировании фонда библиотеки» (СМК.11.ПО.ОР.049).

7.1.4 Среда для функционирования процессов

В техникуме среда для поддержания функционирования процессов направленная на формирование, поддержание и развитие образовательной и производственной среды, создание комфортных условий деятельности студентов и преподавателей (совместителей) техникума, позволяющих наиболее полно и эффективно осуществлять процесс обучения, обеспечение безопасных условий труда, благоприятной окружающей рабочей обстановки, комфортных условий деятельности его сотрудников.

Руководство Образовательного учреждения обеспечивает позитивное влияние производственной среды на образовательную деятельность посредством:

- создания условий для персонала и обучающихся: климатические условия в учебных помещениях, освещение рабочих мест, влажность и чистоту учебных помещений;
- создания безопасных условий для учебы, в том числе пожарной безопасности, и осуществления мероприятий, направленных на снижение влияния вредных факторов, на здоровье обучающихся и персонала;
- заключения договоров на медицинское обслуживание персонала и др.

Трудовые отношения, режим труда и отдыха, социальные льготы, гарантии и компенсации, социальное страхование, охрана труда работников Образовательного учреждения определяются положением «Коллективный договор» (СМК.11.ПО.ОР.052).

Для обеспечения безопасности труда проводится инструктаж по пожарной безопасности и охране труда сотрудников Образовательного учреждения. Регистрация инструктажа по охране труда проводится инженером по ОТ в «Журнале регистрации инструктажа по охране труда на рабочем месте» (СМК.11.3А.МР.423) и в «Журнале регистрации вводного инструктажа для сотрудников техникума» (СМК.11.3А.МР.422), регистрация инструктажа по пожарной безопасности проводится инженером по мобилизационной подготовке, гражданской обороне, предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций в «Журнале регистрации противопожарного инструктажа на рабочем месте» (СМК.11.3А.МР.421), и в «Журнале регистрации вводного противопожарного инструктажа» (СМК.11.3А.МР.407).

Порядок поощрения и материального стимулирования персонала определен «Положением об оплате труда работников» (СМК.11.ПО.ОР.139).

Медицинское обслуживание персонала определяется положением «Коллективный договор», договором с медицинской страховой компанией и договором на медицинское обслуживание с медицинскими учреждениями города.



Санитарные нормы и техника безопасности труда подтверждаются освидетельствованием условий производственной среды Образовательного учреждения филиалом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ЯНАО» в г.Новый Уренгой и Отделом надзорной деятельности по муниципальному образованию г.Новый Уренгой главным Управлением МЧС России по ЯНАО при лицензировании деятельности Образовательного учреждения, а также в ходе проверок.

Санитарные нормы компьютерных классов соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», разработанные в соответствии с Федеральным законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 года №52-ФЗ (последняя редакция от 03.07.2016 года) и Положением о государственном санитарно-эпидемиологическом нормировании, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 июля 2000 года №554 (с последними изменениями и дополнениями от 15.09.2015 года).

Измерение условий производственной среды (степени освещенности, параметров микроклимата, соответствия кабинетов информатики гигиеническим требованиям СанПиН) производится в соответствии с заключенным договором с филиалом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ЯНАО» испытательным лабораторным центром ЦГСЭН в г.Новый Уренгой.

План мероприятий по поддержке и развитию производственной среды (СМК.11.3А.МР.469) разрабатывается заместителем директора по АХР и утверждается директором Образовательного учреждения.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 Управление устройствами для мониторинга и измерений

В образовательной деятельности для получения навыков работы со средствами измерений (далее СИ) и оборудования, а также для контроля полученных навыков и умений обучающихся используются:

- измерительное оборудование, связанное с определенными учебными курсами;
- персональные компьютеры.

СИ, применяемые в образовательной деятельности, являются только средствами обучения. Каждое СИ имеет маркировку «У» (учебное). СИ, применяемые в лабораторном практикуме, служат для качественной оценки изменения параметров. Точность СИ не влияет напрямую на качество подготовки специалистов.

Образовательное учреждение обеспечивает для СИ и компьютерной техники условия хранения и эксплуатации в соответствии с «Гигиеническими требованиями к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», разработанные в соответствии с Федеральным законом «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 года №52-ФЗ (последняя редакция от 03.07.2016 года) и Положением о государственном санитарно-эпидемиологическом нормировании, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24 июля 2000 года №554 (с последними изменениями и дополнениями от 15.09.2015 года).

Образовательное учреждение обеспечивает мониторинг основных процессов. Мониторинг должен продемонстрировать способность этих процессов достигать запланированных результа-



тов.

В техникуме:

регулярно подтверждается квалификация преподавательского состава в соответствии с требованиями законодательства и внутренними критериями техникума;

применяются методы и процедуры оценки знаний, умений и навыков студентов в рамках промежуточной и итоговой аттестации;

разработаны и поддерживаются все записи, свидетельствующие о квалификации преподавательского состава, оценки хода и результатов образовательной деятельности.

7.1.5.2 Закупки

Для поддержания инфраструктуры в рабочем состоянии Образовательное учреждение осуществляет закупки в соответствии с утвержденным ПАО «Газпром» бюджетом доходов и расходов Образовательного учреждения на текущий год, Планом обеспечения ресурсами (СМК.11.ЗА.МР.429), утвержденным директором Образовательного учреждения. Данные закупки не воздействуют на стадии жизненного цикла продукции Образовательного учреждения, поэтому закупки не выделяются в отдельный процесс, а включены в процесс «Менеджмент ресурсов» п.6.3 настоящего документа.

Контроль выполнения плана по закупкам для поддержания инфраструктуры осуществляет заместитель директора по АХР- начальник ХС.

Инициатором закупки может являться руководитель структурного подразделения Образовательного учреждения. Инициатор закупки готовит предложения о планируемой закупке с обоснованием необходимости и сроков ее проведения в виде служебной записки. Предложения о проведении закупки должны подаваться в период формирования сметы доходов и расходов или корректировки сметы доходов и расходов Образовательного учреждения. В случае внеплановых закупок, необходимость которых возникла в ходе текущей деятельности Образовательного учреждения, директор Образовательного учреждения принимает решение о возможности выделения финансовых средств. После получения положительного решения директора Образовательного учреждения о закупке инициатор закупки производит выбор поставщика продукции (товаров, услуг).

При выборе поставщиков продукции (товаров, услуг), инициатор закупки учитывает следующие факторы:

- наличие документов, обязательных для заключения договоров в соответствии с требованием локально нормативного акта «Положение о договорной работе в ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой» (СМК.11.ПО.ОР.481);

- наличие у фирмы сертификата соответствия СМК международному стандарту ИСО 9001:2015;

- стоимость продукции (товаров, услуг);

- территориальная расположенность (предпочтение для фирм г.Новый Уренгой, ЯНАО), для поставщиков из других регионов – наличие положительного опыта работы в г.Новый Уренгой;

- наличие положительного опыта сотрудничества с поставщиком;

- наличие сервисного, гарантийного и после гарантийного обслуживания, наличие квалифицированного, сертифицированного персонала.



Перечень критериев оценки поставщиков, может быть расширен или сокращен по решению инициатора закупки.

Порядок и перечень записей по результатам оценки поставщиков продукции/ услуг определяют руководители структурных подразделений и/или должностные лица.

При взаимодействии с поставщиком, территориально удаленным от Образовательного учреждения, с целью оперативного проведения закупки, предварительная работа по проведению закупок может проводиться с использованием факсовых вариантов документов с последующей заменой их на оригиналы инициатором закупок.

После выбора поставщика закупка оформляется документально в виде контрактов договоров, соглашений и других документов в соответствии с действующим законодательством, содержащих требования на закупаемую продукцию. Перед подписанием документов о закупке директором образовательного учреждения их рассматривают и визируют: инициатор закупки, организатор закупки, ведущий экономист (экономист), главный бухгалтер, юрисконсульт. После сбора всех необходимых согласований документация о закупке подписывается директором образовательного учреждения (при необходимости ставится печать).

Организатором закупки является заместитель директора по АХР- начальник ХС, который выполняет следующую работу по осуществлению закупок:

- рассматривает и согласует документы о закупках;
- организует доставку закупленной продукции.

Доставку закупок в Образовательное учреждение могут осуществлять поставщики закупаемой продукции, специализированные фирмы или специально назначенный распоряжением директора техникума персонал образовательного учреждения.

Доставленная продукция сдается на склад.

Поставленная продукция должна проходить контроль на:

- соответствие сертификатов;
- целостность упаковки;
- отсутствие повреждений;
- проверку рабочего состояния.

Данный контроль проводит комиссия, состав которой определяется приказом директора, совместно с инициатором закупки. После чего оборудование принимается на баланс образовательного учреждения, сотрудником бухгалтерии присваиваются инвентарные номера, и ведется его регистрация.

Документы, сопровождающие закупаемую продукцию, (эксплуатационная документация, паспорта, инструкции) хранится у заместителя директора по АХР – начальника ХС.

7.1.6 Внутрифирменные знания (Информация техникума)

Требования к базовым знаниям функционирования процессов техникума и достижение соответствия оказываемых услуг законодательным требованиям и требованиям потребителей установлены в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях сотрудников.

Образовательное учреждение определило знания, необходимые для функционирования процессов и для достижения их соответствия продукции и услуг, основывающиеся на:



- внутренних источниках: локальные нормативные акты техникума, необходимые для функционирования процессов, положения, интеллектуальная собственность техникума, программы развития техникума и его структурных подразделений, ежегодные планы и отчеты об их реализации, информация, выявленная по результатам внутренних аудитов;
- внешние источники: нормативно-правовые документы федерального и регионального уровней, ФГОС, национальные стандарты, методические материалы и рекомендации, необходимые для обеспечения и повышения результативности осуществления процессов СМК, профессиональная литература, информация в сети Интернет.

Информационные знания техникума поддерживаются на соответствующем уровне, являются доступными в необходимом объеме и хранятся и на бумажном носителе в соответствующих структурных подразделениях, структурированы по страницам подразделений на официальном сайте техникума и на сервере техникума. При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций, руководство техникума проводит оценку текущего уровня знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Все преподаватели и сотрудники имеют неограниченный доступ к информационным ресурсам библиотеки техникума. С любого компьютера техникума обеспечен доступ к базам on-line библиотек. Все сотрудники техникума имеют возможность использования интернет - ресурсов для своей профессиональной деятельности.

Внутрифирменные знания в Образовательном учреждении имеют определенную специфику. Они формируются в результате многолетнего накопленного опыта функционирования Образовательного учреждения в соответствующей образовательной среде. Внутрифирменные знания, направлены на достижения целей в области качества и образуются в процессах проведения научно-практических конференций, семинаров, круглых столов, участия в международных проектах и др., а также соответствующие знания основываются на различных внешних источниках, представленных в нормативной и методической базе в области образования.

7.2 Компетентность

Компетентность сотрудника при приеме на работу оценивается руководителями подразделений. Назначение на должность сотрудника осуществляется при соответствии его компетенции требованиям, предъявляемым к определённому виду деятельности. Вся документированная информация об образовании, подготовке, повышении квалификации заносится в личные карточки, которые ведутся и хранятся в отделе кадров. Требования к компетентности и квалификации сотрудников устанавливают в следующие документы:

- профессиональные стандарты;
- должностные инструкции

7.3 Коммуникация и осведомленность

В Образовательном учреждении определены различные способы, обеспечивающие обмен информацией между сотрудниками, включая высшее руководство:

- оформление отчетов (годовые отчеты о деятельности Образовательного учреждения, отчеты по анализу СМК, отчет об анализе со стороны руководства и др.);
- регулярные совещания сотрудников на различных уровнях, при необходимости совещания протоколируются;

– обмен информацией в рамках системы общего делопроизводства (приказы, служебные записки) в т.ч. с использованием системы электронного документооборота и общих сетевых ресурсов;

- 1:С «Документооборот»;
- проведение семинаров;
- проведение педагогических советов и др.;
- общее собрание;
- размещением информации на сайте техникума;
- посредством проведения внутреннего аудита СМК и др.

Общим требованием при обмене информацией является передача запрашиваемой стороне только проверенной, ясной, точной и содержащей необходимые пояснения информации.

Способы обмена информацией в Образовательном учреждении, виды информации и ответственные за ее направление, включая высшее руководство, установлены в настоящем документе и в документированных процедурах.

Коммуникация с внешней средой организации (заказчиками, потребителями и др.) осуществляется соответствующими должностными лицами и/или структурными подразделениями, что закреплено в соответствующих локальных нормативных актах техникума.

7.4 Документированная информация СМК

Документированная информация СМК техникума постоянно находится под управлением в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), нормативных правовых документов Министерства образования и науки РФ, а также требованиями локальных нормативных актах техникума.

Управление документированной информацией техникума осуществляется в соответствии с ДП «Управление документированной информацией» СМК.11.ДИН.ОР.003

Соответствующая документация СМК необходима для решения следующих задач:

- достижение требуемого качества образовательных услуг;
- оценка результативности СМК;
- улучшение качества образовательных услуг.

В Образовательном учреждении разработаны:

- «Политика в области качества»;
- «Цели в области качества»;
- «Руководство по качеству»;
- документированные процедуры, требуемые МС ИСО 9001:2015;
- документы, необходимые для обеспечения результативного планирования, функционирования процессов и управления ими;
- формы записей, подтверждающие результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

7.4.1 Создание и актуализация документированной информации

При создании и актуализации документированной информации Образовательное учреждение обеспечивает:

- идентификацию и описание;
- формат и носитель документированной информации;



- анализ документов на пригодность адекватность до их выпуска.

7.4.2 Управление документированной информацией (см. Управление документацией)

Управление внутренними и внешними нормативными документами осуществляется в соответствии с требованиями;

СМК.11.УДИ.ОР.003 «Управление документированной информацией»;

Инструкцией по делопроизводству;

Руководством по качеству.

Управление документированной информацией СМК Образовательного учреждения осуществляется в целях:

- анализа, актуализации и утверждения документов;
- обеспечения идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечения сохранения документов;
- соблюдения сроков хранения и порядка уничтожения;
- обеспечения рассылки и наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой;
- предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применения соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Управление внутренними и внешними нормативными документами предусматривает следующие этапы:

1) для внутренних документов:

- разработку, проверку, утверждение и регистрацию документа;
- согласование, утверждение и хранение контрольного экземпляра;
- рассылка копии и/или электронную версию оригинала документа;
- внесение и идентификацию изменений в контрольный экземпляр;
- внесение, оформление и хранение контрольного экземпляра с изменениями;
- рассылку копии и/или электронную версию оригинала документа с изменениями;

2) для внешних документов:

- регистрацию и хранение контрольного экземпляра поступившей документации;
- ознакомление персонала с документами;
- регистрацию поступивших изменений к документам;
- актуализация изменений и хранение экземпляра с изменениями;
- ознакомление персонала с изменениями.

В данной документированной процедуре изложены также требования к оформлению документации, правила идентификации и кодирования документов, определена ответственность должностных лиц. Общая ответственность за организацию управления документацией СМК возложена на директора Образовательного учреждения.

В ДП «Управление документированной информацией» (СМК.11.УДИ.ОР.003) представлен перечень записей, определены их формы и контролируемые условия, обеспечивающие иденти-



кацию, хранение, защиту, восстановление, сохранение и изъятие записей. Записи регистрируются руководителями структурных подразделений в «Номенклатуре дел Образовательного учреждения» (СМК.11.ЗА.ОР.461). Достоверность зарегистрированных записей подтверждается подписью лица, имеющего соответствующие полномочия.

Для хранения записей созданы условия, обеспечивающие быстрый доступ и сохранность, предупреждающие порчу и (или) утрату.

По окончании сроков хранения записи, как в бумажном, так и в электронном виде, уничтожаются любым приемлемым способом, не допускающим их восстановления.

8 Деятельность по оказанию услуг

8.1 Планирование оказания услуг

Образовательное учреждение предоставляет услуги в области среднего профессионального образования и дополнительного профессионального образования согласно перечню основных направлений подготовки (специальностей) в соответствии с лицензией, оказание дополнительного образования для детей и взрослых.

Ответственность за планирование процессов для обеспечения жизненного цикла продукции несут руководители соответствующих процессов, определённые в должностных инструкциях, положениях о структурных подразделениях и других локальных нормативных актах техникума.

Планирование включает:

- установление целей и требований, предъявляемых к качеству предоставляемых образовательных и иных услуг;
- определение потребности в разработке документов, регламентирующих порядок функционирования процессов и видов деятельности;
- установление порядка обеспечения ресурсами;
- определение необходимой деятельности по верификации и валидации оказываемых услуг;
- наличие системы мониторинга и измерения процессов;
- определение показателей измерения процессов, которые согласуются с политикой и целями в области качества.

Записи по результатам планирования процессов жизненного цикла продукции (протоколы совещаний, планы работ и т.д.) поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с ДП «Управление документированной информацией» (СМК.11.ДП.ИН).

8.2 Требования к услугам

Требования к оказываемым услугам включают:

- законодательные требования;
- требования различных групп потребителей (внутренних и внешних), основанных на результатах различных методов мониторинга услуг, оказываемых техникумом.

Ответственность за анализ требований потребителей несут руководители соответствующих структурных подразделений техникума.



8.3 Связь с потребителями

В Образовательном учреждении определены и осуществляются мероприятия по взаимодействию с потребителями, касающиеся:

- информации об образовательной деятельности;
- заключение и исполнение договоров;
- удовлетворенности потребителей, включая претензии.

Информация об образовательной деятельности доводится до потребителей следующим образом:

- централизованной рассылки, в том числе и электронной;
- размещения информации на Web-сайте Образовательного учреждения;
- освещения деятельности техникума в средствах массовой информации;
- проведения дней открытых дверей и другие мероприятия с привлечением общественности;
- издания рекламных материалов;
- информирования потребителей в рамках проводимых совещаний, семинаров различного уровня.

В целях информирования потребителей об исполнении договоров, контроля и обеспечения их выполнения проводятся следующие работы:

- оформляются акты сдачи-приемки работ в соответствии с «Положением о договорной работе в ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой» (СМК.11.ПО.ОР.481);

Порядок управления претензиями (рекламациями) потребителей описан в п.10.2.

Обратная связь с потребителями и заинтересованными сторонами в образовательном учреждении осуществляется путем проведения мониторинга удовлетворенности потребителей в форме анкетного опроса. А так же:

- отзывы работодателей;
- публикации в СМИ;
- письма абитуриентов и родителей;
- благодарности и рекламации органов законодательной и исполнительной власти;
- обращения на официальный сайт.

8.3.1 Определение требований, относящихся к образовательной услуге

В Образовательном учреждении установлен порядок определения требований к образовательной услуге.

В требования к образовательной услуге входят:

- законодательные и нормативные требования к предоставлению образовательных услуг;
- требования, установленные потребителем;
- требования, не указанные потребителем, но необходимые для оказания образовательных услуг на современном уровне;
- дополнительные требования к образовательным услугам, установленные Образовательным учреждением.

Категории потребителей образовательных услуг определены в «Положении о системе потребительского мониторинга удовлетворенности образовательными услугами»



(СМК.11.ПО.ОР.146). Данное положение описывает методику определения потребностей и ожиданий потребителей, степени удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, а также основные этапы мониторинга.

Требования потребителей определяются и анализируются на основании следующих документов:

- результатов потребительского мониторинга;
- приказов, распоряжений, постановлений и других руководящих документов ПАО «Газпром»;
- отчета об анализе со стороны руководства;
- заявок предприятий;
- заключенных договоров на обучение.

Законодательные и нормативные требования к среднему и дополнительному профессиональному образованию определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации и органов управления образованием.

Дополнительные требования к оказанию образовательных услуг обусловлены региональными требованиями, традициями и корпоративной культурой Образовательного учреждения.

В результате работ по определению требований к образовательным услугам формируются:

- план приема по специальностям;
- образовательные программы по специальностям СПО;
- планы обучения по программам ДПО.

Определение требований к образовательным услугам осуществляется ответственными за процессы «Планирование и работа с потребителями» и «Образовательный процесс».

Ответственность за проведение работ по определению требований к образовательным услугам по своим направлениям несут руководители структурных подразделений Образовательного учреждения.

8.3.2 Анализ требований, связанных с образовательной деятельностью

Анализ требований потребителей, законодательных и нормативных требований к образовательной деятельности осуществляется с целью:

- установления требований и их адекватного документального отражения;
- анализа возможностей Образовательного учреждения выполнить установленные требования;
- подтверждения того, что потребитель располагает полной, ясной и исчерпывающей информацией об услуге;
- определения порядка оплаты за предоставленные образовательные услуги;
- разрешения вопросов, связанных с изменением требований, установленных первоначально.

Анализ требований к образовательной деятельности осуществляется на основании документов, перечисленных в п. 8.2.1, до того момента, когда Образовательное учреждение приняло на себя обязательство о предоставлении образовательной услуги потребителю.

Заключенные договоры на обучение являются согласованными требованиями потребителей к оказанию образовательных услуг.



Порядок заключения договоров о возмещении затрат на обучение определен в «Положении о порядке оказания платных образовательных услуг» (СМК.11.ПО.ОР.122.).

Ответственность за осуществление и контроль анализа требований к образовательной деятельности возложена на директора Образовательного учреждения.

8.4 Проектирование и разработка продукции и услуг

8.4.1 Проектирование (разработка) программ

Образовательное учреждение разрабатывает образовательные программы для обеспечения образовательного процесса. Разработка новой образовательной программы осуществляется с целью обеспечения соответствия вновь установленным требованиям.

В образовательную программу входит:

- учебный план;
- календарный учебный график;
- рабочие программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), иных компонентов;
- оценочные и методические материалы;

Распределение полномочий и ответственности по разработке элементов образовательных программ, определяется приказом директора Образовательного учреждения о закреплении учебных циклов и разделов, учебных дисциплин, профессиональных модулей, междисциплинарных курсов, иных видов учебной деятельности структуры учебных планов образовательных программ, за структурными подразделениями учебно-методической части и учебно-производственной частью техникума на учебный год.

Планирование разработки новых программ в сфере ДПО осуществляется руководителем группы ДПО и утверждается директором Образовательного учреждения. С целью получения объективной оценки соответствия, установленным требованиям все новые учебные программы проходят рецензирование. Программы СПО обсуждаются на заседаниях предметных (цикловых) комиссий. По результатам обсуждения производится соответствующая запись на титульном листе программы. Заместитель директора по учебной работе утверждает программы.

Программы ДПО утверждаются директором Образовательного учреждения (подпись на титульном листе, печать). Утверждение производится с целью обеспечения соответствия требованиям потребителей и нормативных документов. В случае необходимости (по решению Департамента по управлению персоналом ПАО «Газпром») проводится согласование программ с соответствующим Управлением ПАО «Газпром». До момента согласования обучение проводится по программам, утвержденным директором Образовательного учреждения.

Выходными данными проектирования являются утвержденные учебные программы и информация о ресурсах, необходимых для их реализации.

Утвержденные программы подлежат ежегодной актуализации, путем внесения изменений и дополнений. Ответственность за актуализацию учебных программ СПО несет заместитель директора по учебной работе. Организацию работ по актуализации учебных программ ДПО осуществляет руководитель группы ДПО.

8.4.2 Планирование образовательной деятельности

Образовательное учреждение с целью обеспечения качества предоставляемых услуг, наилучшего удовлетворения требований потребителей, определяет и анализирует требования к образовательным услугам, осуществляет планирование образовательной деятельности следующего периода (учебного года) для обеспечения реализации этих требований. Планирование образовательной деятельности осуществляется на основании Положения об организации планирования (СМК.11.ПО.ОР.170.)

Входными данными для планирования являются:

- а) государственные законодательные требования;
- б) руководящие документы вышестоящих организаций;
- в) входящие документы, в том числе заявки на обучение от предприятий, организаций, письма и т.д.;
- г) локальные нормативные акты Образовательного учреждения (\\srv06\private\09. Общие документы\СМК)

Выходными данными планирования являются:

- а) план работы Образовательного учреждения;
- б) планы работы структурных подразделений;
- в) учебные планы;
- г) календарный учебный график;
- д) расписание учебных занятий.

Выходные данные планирования документируются. Все планы утверждаются директором Образовательного учреждения или должностными лицами, ответственными за конкретные направления деятельности. Перечень выходных данных представлен в Реестре планирующих документов Образовательного учреждения (Приложение №1 Положения об организации планирования (СМК.11.ПО.ОР.170).

8.4.3 Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для проектирования и разработки являются:

- заказы потребителей на подготовку, повышение квалификации специалистов, на обучение по ОПОП и дополнительного профессионального образования;
- научные результаты исследований рынка труда, занятости населения, демографических исследований.

8.4.4 Средства управления проектированием разработки

Образовательное учреждение применяет средства управления процессом проектирования и разработки в соответствии с требованиями Положения о порядке разработки и утверждения ОПОП, тем самым:

- определяет результаты, которые должны быть достигнуты;
- проводит анализ для оценивания способности результатов проектирования выполнять требования;
- предпринимает действия по выявлению проблем и их устранению;
- регистрируя и сохраняя документацию по данному процессу.



8.4.5 Изменения проектирования и разработки

Изменения, вносимые на любой стадии проекта и разработки, предварительно анализируются руководством по направлениям деятельности и процессам и после их одобрения включаются в соответствующие документы. Управление разработкой с учетом новых требований осуществляется аналогично. Внесение изменений в ОПОП, например, в рабочие учебные планы, проводится по процедуре, аналогичной той, по которой осуществляется проектирование и разработка ОПОП. При внесении изменений учитывается влияние этих изменений на всю действующую документацию, а также подтверждение квалификации выпускников определенным требованиям.

8.5 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

Управление процессами реализует требования п. 8.4 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) деятельность по обеспечению материальными ресурсами и услугами.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в «Положение о закупках товаров, работ и услуг для нужд ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой» ПАО «Газпром» (СМК.11.ПО.ОР.229.), а также других документах:

- Заявках от структурных подразделений;
- Комплексная программа развития техникума до 2021 года;
- Федеральных законах РФ.

8.6 Предоставление услуг

8.6.1 Управление обеспечением и проведением образовательного процесса

Образовательный процесс в Образовательном учреждении находится в управляемых условиях, которые обеспечивают его качество и соответствие требованиям потребителей, законодательным и регламентирующим требованиям. Управляемые условия включают в себя:

- наличие информации, дающей описание требуемых характеристик образовательной услуги;
- проведение образовательного процесса в соответствии с требованиями учебных планов, программ, регламентов, инструкций;
- наличие преподавательского состава и персонала соответствующей квалификации;
- наличие необходимых инструкций, обеспечение доступа к необходимым документам;
- соответствие инфраструктуры и производственной среды установленным требованиям.

Планирование образовательного процесса осуществляется в соответствии с п. 8.3.2

По окончании каждого учебного года председателями П(Ц)К, заведующими кафедрами, заведующими отделениями представляют отчеты с анализом результатов образовательного процесса.

Входными данными для анализа являются:

- результаты контроля знаний студентов;
- отчеты о прохождении производственной практики;



- отчеты председателей ГЭК;
- выполнение годового плана работы структурного подразделения.

Отчеты руководителей структурных подразделений учебно-методической части поступают к заместителю директора по учебной работе, который анализирует результаты и разрабатывает мероприятия по улучшению образовательной деятельности.

Анализ результатов обучения по программам ДПО осуществляется в соответствии с «Положением о системе потребительского мониторинга удовлетворенности образовательными услугами» (СМК.11.ПО.ОР.146).

Входными данными для анализа являются следующие данные:

- оценочные анкеты слушателей;
- результаты контроля знаний слушателей.

Руководитель группы ДПО анализирует результаты проведения обучения и принимает соответствующие решения.

8.6.1.1 Валидация процессов образовательной деятельности

Образовательное учреждение осуществляет валидацию образовательной деятельности в ходе лицензирования и имеет соответствующие документы, выданные компетентными организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Наличие документов на правоведения образовательной деятельности подтверждает соответствие инфраструктуры и производственной среды установленным требованиям.

Ответственность персонала за выполнение конкретных работ и действий изложена в настоящем руководстве, инструкциях, должностных инструкциях, положениях, планах работы. Должностные лица, ответственные за процессы, осуществляют наблюдение и измерение процессов в целях проверки способности процессов достигать запланированных результатов.

Требования по контролю качества образовательной деятельности изложены в разделах 8.2 настоящего Руководства.

При появлении отклонений от порядка оказания образовательной услуги предпринимаются действия в соответствии с процедурой управления несоответствующей услугой (п.8.7).

8.6.2 Идентификация и прослеживаемость

Образовательное учреждение установило и поддерживает порядок идентификации личности обучающихся, документов и данных, непосредственно относящихся к качеству услуги от момента получения заявки на обучение до завершения обучения и выдачи соответствующих документов.

На основе вышеуказанной идентификации образовательной деятельности обеспечивается ее прослеживаемость.

С помощью существующего порядка идентификации можно установить:

- исполнителя (лей) по видам работ образовательного процесса;
- данные обучающихся;
- учебно-методическое обеспечение образовательного процесса;
- результаты периодического контроля качества образовательного процесса;
- проведение корректирующих действий;



– наличие претензий по качеству образовательной деятельности со стороны потребителей.

Все документы и данные, относящиеся к образовательной деятельности и общему делопроизводству Образовательного учреждения можно проследить по идентификационным признакам: наименованию Образовательного учреждения, наименованию документа, его форме, номеру, исполнителю, согласующим и утверждающим лицам, дате. Правила ведения документации регламентируются ДП «Управление документацией СМК» (СМК.11.ДП.ОР.003), ДП «Управление записями СМК» (СМК.11.ДП.ОР.004).

Идентификация претензий (рекламаций) потребителей проводится в «Журнале регистрации рекламаций потребителей» (СМК.11.ЗА.ОР.459) директором Образовательного учреждения.

Полная ответственность за обеспечение идентификации и прослеживаемости работ возложена на руководителей структурных подразделений.

8.6.3 Собственность потребителя

Образовательное учреждение обеспечивает сохранность:

- жизни и здоровья обучающихся и персонала;
- интеллектуальной собственности потребителей;
- конфиденциальности информации в соответствии с локальным нормативным актом

«Положение об обработке персональных данных в ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой» (СМК.11.ПО.ОР.144).

Собственность потребителя находится в управляемых условиях, регламентируемых локальными нормативными актами Образовательного учреждения.

В случае возникновения необходимости использования в образовательной деятельности другой собственности потребителя, в Образовательном учреждении будут разработаны соответствующие процедуры, гарантирующие идентификацию, сохранность и управление собственностью потребителя.

8.6.4 Сохранение соответствия продукции

Продукция Образовательного учреждения - это специалисты среднего звена, обладающие совокупностью общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов. В процессе оказания образовательной услуги Образовательное учреждение обеспечивает сохранность соответствия продукции в соответствии с законодательными и нормативными требованиями, в том числе в части охраны здоровья и обеспечения безопасности образовательного процесса.

Описание деятельности Образовательного учреждения в целом и конкретных должностных лиц содержится в локальных нормативных актах.

8.6.5 Деятельность после поставки

Образовательное учреждение содействует трудоустройству студентов и выпускников, развивает взаимоотношения с государственными органами, организациями и предприятиями-работодателями по вопросам трудоустройства, организует и проводит мероприятия (круглые столы, встречи с представителями компаний и т.п.), направленные на развитие сотрудничества между образовательным учреждением и предприятиями-работодателями (заключение договоров о сотрудничестве).

Результаты (документы и записи) оказания услуг после поставки фиксируются и сохра-



няются в соответствии с требованиями ДП «Управление информацией» (СМК.11.ДП.УИ...).

8.6.6 Управление изменениями

Управление изменениями является составной частью всех процессов и осуществляется в плановом порядке.

8.7 Выпуск услуги

Осуществление образовательной деятельности и присвоение степеней и квалификаций выпускникам осуществляется в строгом соответствии с действующими нормативными документами. Промежуточная верификация выполнения требований к образовательным услугам осуществляется в рамках промежуточной аттестации обучающихся. Итоговая верификация реализуется на этапе итоговой государственной аттестации студентов. Документированная информация о верификациях регистрируется и хранится в соответствии с действующим законодательством.

8.8 Управление несоответствующими результатами процессов

Образовательное учреждение обеспечивает соответствие образовательной услуги установленным требованиям. Отклонения, выявленные при реализации процессов, соответственным образом идентифицируются ответственным за процесс. В зависимости от характера и градации выявленного несоответствия принимается решение об управлении несоответствием (коррекция, использование по другому назначению, изъятие и др.). Решение принимается по согласованию с потребителями данной образовательной услуги.

Порядок действия по управлению несоответствующей услугой, средства управления, ответственность и полномочия при работе с несоответствующей услугой определены в ДП «Управление несоответствующей услугой» (СМК.11.ДП.ОР.007).

Реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие знаний, умений, навыков обучаемых (студентов, слушателей);
- несоответствие компетенций сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки студентов (слушателей);
- несоответствие образовательной и производственной среды.
- Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

ков:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон;
- взаимодействия с потребителями техникума;
- результатов внутренних аудитов СМК;
- по результатам самооценки техникума;
- по результатам внешнего аудита техникума в ходе комплексной проверки, сертификации и инспекционной проверки;
- на основе анализа СМК со стороны руководства.

9 Измерение, анализ и улучшение



9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

Общие положения

Мониторинг и измерение процессов СМК осуществляется должностными лицами, ответственными за процесс с целью демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов. Матрица распределения ответственности по процессам СМК приведена в настоящем руководстве (Таблица 1).

Должностное лицо, ответственное за процесс, осуществляет постоянное наблюдение процесса. Измерение процессов проходит в сроки, установленные в Годовом плане развития СМК. Измеряемые показатели процессов установлены в документе «Функциональная модель СМК» (СМК.11.МД.ОР.203).

Результаты измерений и мониторинга процессов документируются и входят в Отчеты о результатах измерений процессов, сроки предоставления отчетов указываются в Годовом плане развития СМК.

Анализ результативности проведенных мероприятий по корректирующим и предупреждающим действиям проводит директор Образовательного учреждения в рамках периодического анализа данных.

9.1.1 Мониторинг и измерение образовательной услуги

Мониторинг и измерение характеристик образовательной услуги проводится в целях проверки того, что установленные требования к услуге выполнены. Объектом мониторинга и измерения являются:

- качество подготовки обучающихся;
- кадровое обеспечение образовательного процесса;
- комплексное учебно-методическое обеспечение образовательного процесса;
- инфраструктура и производственная среда;
- удовлетворенность потребителей.

Мониторинг качества подготовки обучающихся осуществляется в соответствии с «Положением о системе контроля качества подготовки выпускников техникума» (СМК.11.ПО.ОР.118).

Образовательное учреждение подтверждает соответствие качества образовательной услуги установленным требованиям путем прохождения процедуры лицензирования Образовательного учреждения. Образовательное учреждение гарантирует, что документы об окончании обучения (сертификаты установленного образца, удостоверения, дипломы) выпускники получают только при условии, что все установленные виды проверок были проведены и что результаты проверок удовлетворяют установленным требованиям.

Качество оказания образовательных услуг преподавателями подтверждается наличием профессионального образования, подтвержденного соответствующим документом государственного образца, а также прохождением аттестации на присвоение квалификационной категории, а сотрудников Образовательного учреждения ежегодной аттестацией на соответствие занимаемой должности. Данная процедура регламентируется «Положением об аттестации работников техникума» (СМК.11.ПО.ОР.017). Применяемый в Образовательном учреждении порядок подбора преподавателей гарантирует, что преподавательский состав надлежащим образом квалифицирован, имеет опыт работы по конкретным направлениям обучения.



Образовательное учреждение поддерживает в рабочем состоянии записи, обеспечивающие доказательство проведенных проверок качества предоставления образовательных услуг и их результатов.

В Образовательном учреждении определен порядок планирования и проведения мониторинга, измерений, анализа и улучшения, необходимых для:

- демонстрации соответствия образовательной услуги установленным требованиям;
- обеспечения соответствия СМК установленным требованиям;
- постоянного повышения результативности СМК.

Выполнение вышеперечисленных работ проходит в соответствии с Годовым планом развития СМК.

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

Образовательное учреждение осуществляет мониторинг информации, касающейся удовлетворенности потребителей, который основывается на анализе информации, полученной от потребителей. Порядок проведения мониторинга удовлетворенности потребителей качеством образовательных услуг, основные заинтересованные стороны, потребители результатов образовательного процесса, источники информации, методы сбора и анализа информации, формы предоставления результатов мониторинга определены «Положением о системе потребительского мониторинга удовлетворенности образовательными услугами» (СМК.11.ПО.ОР.146).

Информация, полученная по результатам мониторинга, используется для анализа ответственными за процессы. Результаты анализа отражаются в отчетах различного уровня и используются для улучшения функционирования СМК. Они также могут служить основанием для разработки корректирующих и предупреждающих действий.

9.1.3 Анализ и оценка

Анализ данных проводится с целью:

- подтверждения пригодности и результативности СМК;
- определения областей постоянного повышения результативности СМК.

Для демонстрации работоспособности и результативности СМК установлены различные виды записей, содержащие информацию об удовлетворенности потребителей, характеристиках и тенденциях процессов, услуги и другую информацию в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015.

Анализ данных, получаемых в процессах СМК, проводится должностными лицами, ответственными за процессы, результаты анализа входят в Отчеты о результатах измерений процессов.

Анализ данных проводится инженером по качеству в ходе подготовки соответствующих отчетов не реже 1 раза в год, директором - в рамках проведения анализа со стороны руководства не реже 1 раза в год.

В результате анализа данных принимаются решения, которые документируются. В соответствующих записях указываются мероприятия, исполнители и ответственные за выполнение запланированных работ и контроль, необходимые ресурсы.

В техникуме проводится анализ и оценка данных и информации, полученных в ходе мониторинга и измерений. Данный анализ проводится с целью определения:



- соответствия образовательной деятельности и образовательных услуг аккредитационным требованиям и требованиям ФГОС, и научной продукции требованиям заказчиков;
- степени удовлетворенности потребителей;
- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- результатов деятельности внешних поставщиков;
- потребности в улучшениях СМК.

Системный анализ и оценку соответствия образовательной деятельности и образовательных услуг аккредитационным требованиям и требованиям ФГОС проводят руководители структурных подразделений и ответственный за процесс.

Анализ и оценка степени удовлетворенности потребителей проводится инженером по качеству, педагогом – психологом, руководителем ДПО, зам. директора по УПР руководителями структурных подразделений в ходе их взаимодействия с обучающимися (встреч, опросов, ответов на вопросы, получения писем и т.д.).

Оценка успешности планирования, а также результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей, осуществляется ежегодно на всех уровнях в ходе подведения итогов деятельности (в сопоставлении с планами) подразделений и техникума в целом. Финансово-экономическое управление осуществляет анализ и оценку результатов деятельности в сравнении с долгосрочными и среднесрочными планами (программами развития техникума). Результирующую оценку планирования проводит директор в ходе ежегодного анализа работы вуза и определения приоритетных направлений развития на очередной год.

Оценка потребности в улучшениях СМК осуществляется в рамках ежегодного анализа системы со стороны руководства.

9.2. Внутренние аудиты (проверки)

Внутренние аудиты проводятся с целью установления того, что СМК соответствует запланированным мероприятиям, требованиям МС ИСО 9001:2015 и внутренним нормативным документам СМК и поддерживается в рабочем состоянии. Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства образовательное учреждение объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в системе качества и ее результатов установленным требованиям.

Внутренние аудиты СМК проводятся в сроки, определенные в Годовом плане развития СМК. Возможно проведение внеплановых внутренних проверок на основании соответствующего приказа директора Образовательного учреждения. В существенных, с точки зрения качества, случаях программа внутренних аудитов может корректироваться в оперативном порядке, например:

- при поступлении информации от потребителя;
- введение новых процедур;
- значительных изменениях СМК и т. п.

Внутренние аудиты проводятся штатными сотрудниками Образовательного учреждения, прошедшими обучение на специализированных курсах по подготовке аудиторов и получившими соответствующие документы, подтверждающие прохождение обучения.



В группу аудиторов входят сотрудники, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемый участок работы. Руководитель проверяемого структурного подразделения создает условия для работы аудиторов, предоставляет необходимые документы, разрабатывает корректирующие действия по устранению выявленных несоответствий и причин, их вызывающих.

Контроль выполнения корректирующих действий осуществляет аудитор, проводивший проверку структурного подразделения или должностного лица.

Результаты внутренних проверок документируются, доводятся до сведения соответствующих должностных лиц и/или руководителей структурных подразделений, используются при анализе СМК руководством Образовательного учреждения.

Ответственность, порядок планирования и проведения внутренних проверок определены в ДП «Внутренний аудит» (СМК.11.ДП.ОР.005).

9.3 Анализ со стороны руководства

С целью обеспечения постоянной пригодности, адекватности и результативности СМК высшим руководством Образовательного учреждения ежегодно проводится анализ СМК в сроки, указанные в Годовом плане развития СМК. По решению директора Образовательного учреждения может проводиться внеплановый анализ СМК, если планируется внести серьезные изменения в СМК или в других случаях.

Директор Образовательного учреждения за месяц до срока проведения анализа со стороны руководства, установленного в Годовом плане развития СМК, издает приказ о порядке и сроках проведения анализа СМК.

Отчёт об анализе со стороны руководства содержит информацию:

- статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;
- изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;
- информация о результатах деятельности и результативности СМК, включая тенденции, относящиеся:
 - к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;
 - степени достижения целей в области качества;
 - показателям процессов и соответствию продукции и услуг;
 - несоответствиям и корректирующим действиям;
 - результатам мониторинга и измерений;
 - результатам аудитов;
 - результатам деятельности внешних поставщиков;
 - достаточности ресурсов;
 - результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
 - возможностям для улучшения.

Источником информации для анализа СМК высшим руководством являются следующие данные:

- итоги выполнения Годового плана развития СМК;
- данные об удовлетворенности потребителей;
- результаты внешних проверок качества;
- результаты внутренних проверок качества;



- результаты выявления, анализа и устранения несоответствий, а также претензий по качеству со стороны потребителей;
- итоги обучения персонала по вопросам качества и оценка его результативности;
- результаты корректирующих и предупреждающих действий;
- предложения по улучшению СМК;
- итоги измерения процессов СМК.

Высшее руководство проводит анализ представленной информации, готовит Отчет об анализе со стороны руководства (СМК.11.ЗА.ОР.442), содержащий анализ входных данных, предложения по совершенствованию СМК, обоснование необходимости внесения изменений в СМК, в том числе, в документ СМК «Политика в области качества» (СМК.11.ПЛ.ОР.001) и «Цели в области качества» (СМК.11.ЦЛ.ОР.009).

Записи об анализе со стороны руководства поддерживаются в рабочем состоянии согласно ДП «Управление записями СМК» (СМК.11.ДП.ОР.004).

На основе предложений и рекомендаций по итогам Отчета об анализе со стороны руководства представитель руководства по качеству вносит при необходимости изменения и дополнения в Годовой план развития СМК.

Предложения по совершенствованию СМК могут предусматривать:

- улучшение результативности СМК и ее процессов;
- улучшение качества образовательной деятельности согласно требованиям потребителей;
- потребности в ресурсах.

10 Улучшение

10.1 Корректирующие и предупреждающие действия

Цель корректирующих и предупреждающих действий заключается в постоянной поддержке всех процессов СМК в соответствии с установленными требованиями.

Основанием для разработки корректирующего или предупреждающего действия является выявленное, существующее или потенциальное несоответствие, т.е. невыполнение установленных требований.

Процедура применения корректирующих и предупреждающих действий включает следующие шаги:

- выявление существующего или потенциального несоответствия;
- регистрация несоответствия;
- анализ несоответствия;
- определение причин несоответствия;
- разработка корректирующих или предупреждающих действий;
- проведение корректирующих или предупреждающих действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- проведение анализа предпринятых действий;
- проанализировать возможные риски.

Процедура управления корректирующими и предупреждающими действиями изложена в ДП «Корректирующие и предупреждающие действия» (СМК.11.ДП.ОР.006).



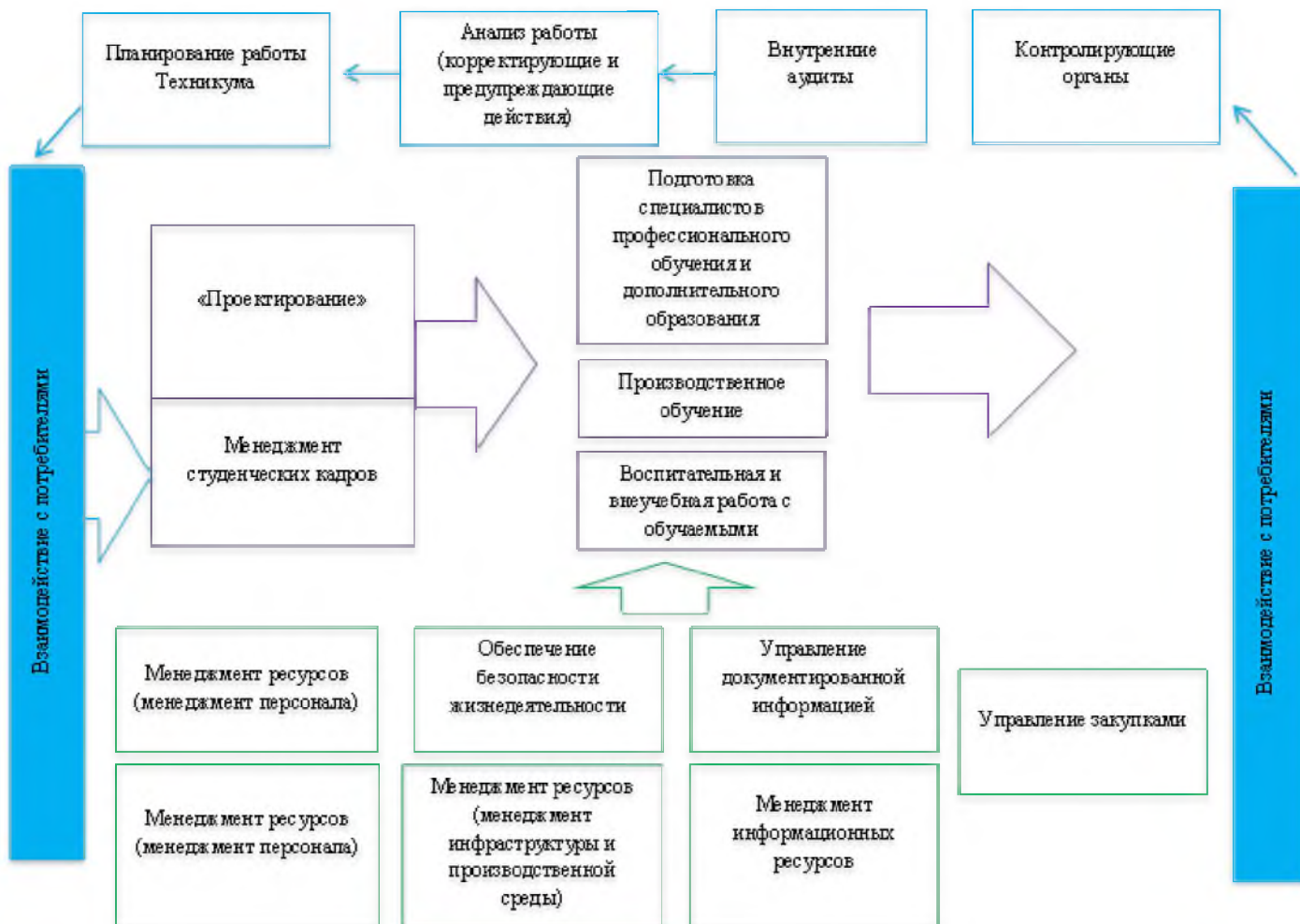
10.2 Постоянное улучшение

Повышение результативности СМК проводится посредством реализации основных положений документа СМК «Политика в области качества» (СМК.11.ПЛ.ОР.001), «Цели в области качества» (СМК.11.ЦЛ.ОР.009), результатов аудита, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий и анализа со стороны руководства.

Улучшение СМК осуществляется постоянно на базе систематического анализа функционирования системы, а также требований потребителей к качеству образовательных услуг.

Полная ответственность за улучшение СМК возложена на директора Образовательного учреждения.

Взаимодействие процессов и видов деятельности Техникума





Лист согласования

РАЗРАБОТАНО

Директор

С.В.Ялов

Инженер по качеству

А.В. Грекова

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по УР

П.Ф. Бобр

Заместитель директора по УПР

Д.Ю. Плешков

Заместитель директора по АХР –
начальник хозяйственной службы

А.С. Новосад

Заместитель директора по ВР-
начальник ВЧ

Р.Р. Фанин

Начальник отдела кадров и трудовых отношений

И.Г. Фоменко

Заведующий

Е.В. Вороная

библиотекой, аудитор

Руководитель группы дополнительного
профессионального образования

А.В. Мурлина

Руководитель группы информационных-
Управляющих систем

А.Н. Белобородов



ЧПОУ «Газпром техникум Новый Уренгой»

Лист ознакомления