

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-19	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 1 Всего листов 41

УТВЕРЖДАЮ

**Исполняющий обязанности
ректора НИУ МГСУ**



А.А. Волков

«01» 02 2019 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

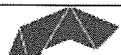
Выпуск 10

Москва 2019

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 2 Всего листов 43	

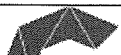
Предисловие

1. РАЗРАБОТАНО ЦМиК НИУ МГСУ.
2. УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ ректором НИУ МГСУ
«04» 02 2019г.
3. Руководство по качеству соответствует требованиям ISO 9001-2015.
4. ВВЕДЕНО ВЗАМЕН РК 02-17 Выпуск 9.

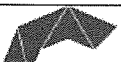
	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			ПК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 3 Всего листов 43	

Содержание

	Миссия НИУ МГСУ	5
	Политика в области качества	6
	Цели в области качества	9
1.	Автопортрет и организационная структура	11
2.	Область применения СМК	15
3.	Нормативные ссылки. Сокращения, обозначения используемые в документе	16
4.	Среда организации	17
4.1	Понимание организации и ее среды	17
4.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	17
4.3	Определение области применения системы менеджмента качества	18
4.4	Система менеджмента качества и ее процессы	18
5.	Лидерство	20
5.1	Лидерство и приверженность	20
5.1.1	Общие положения	20
5.1.2	Ориентация на потребителя	21
5.2	Политика в области качества	21
5.3	Ответственность, полномочия и обмен информацией	21
6	Планирование	22
6.1	Действия в отношении рисков и возможностей	22
6.2	Цели в области качества и планирование их достижений	23
6.3	Планирование изменений	24
7	Средства обеспечения	24
7.1	Ресурсы	24
7.1.1	Общие положения	24
7.1.2	Человеческие ресурсы	25
7.1.3	Инфраструктура	26
7.1.4	Среда для функционирования процессов	27
7.1.5	Ресурсы для мониторинга и измерения	29
7.1.6	Знания университета	30
7.2	Компетентность	31
7.3	Осведомленность	32
7.4	Обмен информацией	32
7.5	Документированная информация	33
7.5.1	Общие положения	33
7.5.2	Создание и актуализация	33
7.5.3	Управление документированной информацией	33
7.5.3.1	Управление стандартами организации, документированными процедурами и положениями о видах деятельности	35
7.5.3.2	Управление Положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями	35
8	Деятельность на стадиях жизненного цикла услуг и продукции	35
8.1	Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла	37
8.2	Требования к услугам	38

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			ПК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 4 Всего листов 43	

8.2.1	Связь с потребителями	38
8.2.2	Определение требований относящихся к услугам	39
8.2.3	Анализ требований к услугам	39
8.2.4	Изменения требований к услугам	40
8.3	Проектирование и разработка услуг	40
8.3.1	Общие положения	40
8.3.2	Планирование проектирования и разработки	42
8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки	42
8.3.4	Средства управления проектированием разработки	43
8.3.5	Изменения проектирования и разработки	43
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	43
8.5	Предоставление услуг	43
8.5.1	Управление предоставлением услуг	47
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость	48
8.5.3	Собственность потребителей или внешних поставщиков	48
8.5.4	Сохранение	48
8.5.5	Управление изменениями	48
8.6	Выпуск услуги	48
8.7	Управление несоответствующими результатами процессов	49
9	Оценка результатов деятельности университета	49
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка	49
9.1.1	Общие положения	49
9.1.2	Удовлетворенность потребителей	50
9.1.3	Анализ и оценка	51
9.2	Внутренний аудит	52
9.3	Анализ со стороны руководства	52
9.3.1	Общие положения	52
10.	Улучшение	53
10.1	Общие положения	53
10.2	Несоответствия и корректирующие действия	53
10.3	Постоянное улучшение	54
Приложение А. Документация СМК		55

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10		Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 5 Всего листов 43

1. Область применения системы менеджмента качества

Система менеджмента качества Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет" (НИУ МГСУ) разработана и функционирует как инструмент, обеспечивающий реализацию политики в области качества и достижение поставленных целей в области качества.

СМК распространяется на образовательную деятельность, научную и научно-техническую деятельность; работы по инженерным изысканиям, подготовку проектной документации, строительство и реконструкцию и капитальному ремонту объектов капитального строительства; стоимостному инжинирингу.

2. Нормативные ссылки. Сокращения, обозначения используемые в документе

Нормативные ссылки

1. ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2. ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования.

3. ISO 9004:2009. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

4. ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

Внешние нормативные документы, соответствии с которыми осуществляется деятельность университета.

3. Термины и определения

Термин – термин, описание которого приведено в терминологическом стандарте

ГИА – государственная итоговая аттестация

ГОСТ Р – национальный стандарт.

ДП – документированная процедура.

МИ – методическая инструкция.

Минобрнауки РФ – Министерство образования и науки Российской Федерации.

НИОКР – научно-исследовательские опытно-конструкторские работы.

НИР- научно-исследовательские работы.

ОПОП – основная профессиональная образовательная программа.

ПНР – приоритетные направления развития.

ПРК – Представитель руководства по качеству.

РК – руководство по качеству.

Рособрнадзор – Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки.

СМК – система менеджмента качества.

СТО – стандарт организации.

УМУ – учебно-методическое управление.

ФГОС ВО – Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования.

ЦМиК – Центр мониторинга и качества

УМУ – Учебно-методическое управление

УМИП – Управление молодежной и информационной политики

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			ПК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 6 Всего листов 43	

4 Среда организации

4.1 Понимание организации и ее среды

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

- законодательные и нормативно-правовые требования и их изменение;
- конкуренция между образовательными организациями на региональном, федеральном и международном уровнях;
- научно-технологическое развитие;
- экономические, рыночные и социальные (включая демографические) процессы;

- институциональные изменения в сфере образования.

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

Внутренняя среда университета изучается с помощью анализа результатов деятельности вуза, опросов персонала и обучающихся на предмет выявления их удовлетворенности работой/обучением в вузе, инструмента ежегодного анализа СМК со стороны руководства. Все подразделения университета ежегодно формируют отчеты о результатах своей деятельности. Итоговый отчет о деятельности университета за текущий год ректор представляет на Ученом совете в начале следующего года.

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

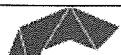
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Университет определил следующие категории заинтересованных сторон (кроме потребителей), имеющие отношение к СМК вуза:

- абитуриенты и их законные представители;
- работодатели (предприятия и организации различных форм собственности);
- заказчики НИР и НИОКР, грантодержатели, организации (предприятия),
- заказчики и партнеры, в том числе зарубежные;
- персонал университета (административно-управленческий персонал, профессорско-преподавательский состав и вспомогательный персонал);
- органы управления образованием, органы законодательной и исполнительной власти;
- общество в целом.

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

Основная ответственность за определение и анализ требований заинтересованных сторон в университете возложена на структурные подразделения владельцев процессов. Для определения и анализа потребностей и ожиданий заинтересованных сторон указанные структурные подразделения реализуют следующие мероприятия:

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			ПК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 7 Всего листов 43	

– анализ вторичной информации, позволяющей получить представления о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон (заявки работодателей; заявки от заказчиков НИР и НИОКР; заключенные договоры с организациями; сведения службы занятости; статистические данные; данные о конкурсе на направления/специальности; результаты исследований, проводимых другими организациями и пр.);

– опросы, в т.ч. в формате личного интервью обучающихся, студентов, выпускников, слушателей, работодателей;

– оценка конкурентной позиции университета на рынке образовательных и научно-исследовательских услуг.

Сбор и анализ информации для определения требований и степени удовлетворенности заинтересованных сторон осуществляет ЦМиК и соответствующие заинтересованные подразделения университета. Мониторинг информации от работодателей и служб занятости осуществляет УМИП.

Ректор университета определил проректоров по направлениям ответственными за мониторинг требований органов управления образованием и результатов их выполнения.

Руководство университета гарантирует, что требования и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию, технологиям образования и методам контроля.

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

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

СМК распространяется на образовательную деятельность, научную и научно-техническую деятельность; работы по инженерным изысканиям, подготовку проектной документации, строительство и реконструкцию и капитальному ремонту объектов капитального строительства; стоимостному инжинирингу.

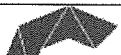
Все требования стандарта ISO 9001-2015 применимы и выполняются.

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

Университет разработал, внедрил, поддерживает и постоянно улучшает СМК, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями ISO 9001-2015.

Реестр процессов и видов деятельности в рамках системы менеджмента качества НИУ МГСУ

№	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 университета
1.5	Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства
1.6	Информирование общества
1.7	Финансирование системы менеджмента качества
2 Основные процессы системы менеджмента качества	

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 8 Всего листов 43	

2.1	Образовательная деятельность
2.1.1	<i>Довузовская подготовка</i>
2.1.2	<i>Прием студентов на обучение</i>
2.1.3	<i>Проектирование, разработка и реализация основных профессиональных образовательных программ</i>
2.1.4	<i>Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми</i>
2.1.5	<i>Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования</i>
2.1.6	<i>Подготовка кадров высшей квалификации</i>
2.2	Научная деятельность
2.3	Научно-техническая деятельность
2.3.1	<i>инженерные изыскания</i>
2.3.2	<i>подготовка проектной документации</i>
2.3.3	<i>строительство и реконструкция и капитальный ремонт объектов капитального строительства</i>
2.3.4	<i>стоимостной инжиниринг</i>
2.4	Международная деятельность
3 Обеспечивающие процессы системы менеджмента качества	
3.1	Управление персоналом
3.2	Управление производственной средой
3.3	Редакционно-издательская деятельность
3.4	Библиотечное и информационное обслуживание
3.5	Управление информационной средой
3.6	Управление закупками
3.7	Управление инфраструктурой

В рамках выделенных процессов университет:

- определил требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов (ИК процессов);
- определил последовательность и взаимодействие этих процессов (Карта взаимодействия процессов);
- определил и применил критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности), необходимые для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими (критерии методы и результаты измерения представлены в ИК процессов);
- определил ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечить их доступность (ИК процессов);
- распределил обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов (ИК процессов);
- учитывает риски и возможности в соответствии с требованиями подраздела 6.1 ISO 9001-2015;
- оценивает эти процессы и вносит любые изменения, необходимые для обеспечения того, что процессы достигают намеченных результатов;
- улучшает процессы и СМК.

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			ПК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 9 Всего листов 43	

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Высшее руководство университета, демонстрируя свое лидерство и приверженность в отношении СМК, обеспечивает:

- четкое распределение ответственности за результативность СМК вуза между владельцами процессов СМК и руководством университета;
- разработку и актуализацию политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями внешней и внутренней среды университета и его стратегией развития;
- интеграцию требований СМК во все процессы университета;
- содействие применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления через обучение сотрудников, обсуждение данных вопросов на заседаниях ректората, Ученых советов университета, институтов, консультации для персонала в рамках проведения внутренних аудитов и текущей деятельности Центра мониторинга и качества;
- наличие и доступность человеческих, финансовых, материально-технических и информационных ресурсов, необходимых для СМК;
- распространение в вузе понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям СМК;
- достижение СМК запланированных результатов;
- вовлечение, руководство и оказание поддержки участия работников в обеспечении результативности 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.

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

- протоколы заседаний и решений ученого совета, расширенного ректората университета, приказы ректора, изданные по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК;
- результаты анализа СМК со стороны руководства, оформленные в формате отчетов;
- приказы ректора и действия подразделений, участвующих в создании и поддержании СМК, направленные на разработку ее организационной структуры и элементов.

5.1.2 Ориентация на потребителя

Высшее руководство университета обеспечивает приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством того, что:

- требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования определены, поняты и неизменно выполняются;
- риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены;
- в центре внимания находится повышение потребителей.

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 10 Всего листов 43	

5.2 Политика в области качества

Политику и цели в области качества определяет Высшее руководство. Цель и стратегическая задача состоит в динамичном процветании НИУ МГСУ путем постоянного улучшения качества образовательной, учебно-методической и научной продукции, соответствующей установленным и предполагаемым требованиям потребителя. Основой для успешной деятельности НИУ МГСУ являются сотрудники и качество оказываемых услуг.

Реализация поставленной цели и задач, удовлетворение возрастающих требований потребителя осуществляется путем повышения результативности и эффективности процессов и деятельности системы менеджмента качества в целом.

Политика в области качества доводится до сведения всех сотрудников организации расположена на сайте университета. Политика в области качества пересматривается на Ученом совете и актуализируется один раз в год (при необходимости). Для достижения поставленных целей все сотрудники постоянно информируются о совершенствовании системы менеджмента качества.

5.3 Ответственность, полномочия и обмен информацией

Распределение полномочий и ответственности за процессы и определенные виды деятельности проводится с учетом организационной структуры университета.

Ректор университета обеспечивает выполнение политики в области качества на всех уровнях университета, несет ответственность за общее руководство СМК, планирование, определяет стратегию и устанавливает приоритеты в решении проблем управления, выделяет соответствующие ресурсы для эффективного функционирования СМК и достижения основных целей университета.

Высшее руководство НИУ МГСУ назначило своим представителем по СМК проректора, который по вопросам разработки, внедрения и обеспечения эффективного функционирования системы менеджмента качества подчиняется только ректору. В обязанности представителя руководства входят:

- обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества;
- представление высшему руководству отчетов о функционировании системы качества и направлений для улучшения;
- содействие пониманию требований потребителей на всех уровнях организации;
- взаимодействие со сторонними организациями по вопросам менеджмента качества.

Представитель руководства по СМК университета координирует деятельность подразделения университета – Центра мониторинга и качества, деятельность которого осуществляется в соответствии с Положением Центра мониторинга и качества.

Ответственными за процессы системы менеджмента качества являются владельцы процессов. В их обязанности входит:

- управление процессом;
- оценка эффективности процесса;
- проведение корректирующих мероприятий, относящихся к процессу;
- информирование высшего руководства о результатах работы процесса.

Руководители структурных подразделений университета проводят свою работу в соответствии с политикой в области качества, требованиями настоящего

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	ПК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 11 Всего листов 43

Руководства по качеству, Уставом НИУ МГСУ и другими нормативными документами университета.

Руководители структурных подразделений университета несут ответственность за достижение установленных целей, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках своих функций.

Ответственность и полномочия персонала, который выполняет работы, влияющие на качество производимой продукции и оказываемых услуг, определены в Уставе НИУ МГСУ, Руководстве по качеству, положениях о структурных подразделениях, положениях, должностных инструкциях.

Высшее руководство университета обеспечивает осуществление процессов обмена информацией, в том числе по вопросам результативности системы менеджмента качества, которые включают:

- использование организационно-распорядительной документации;
- совещания и заседания на всех уровнях управления;
- внутривузовскую локальную сеть и сайт университета;

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

6.1.1 В процессе долгосрочного, среднесрочного и оперативного планирования учитываются внешние и внутренние факторы среды университета, 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 университете. Риск-ориентированное мышление позволяет:

- обеспечить уверенность в том, что планируемые результаты могут быть достигнуты;
- использовать новые возможности для развития университета;
- предотвратить или уменьшить нежелательное влияние рисков;
- обеспечить улучшение деятельности.

Результатом планирования на среднесрочный период является программа развития НИУ МГСУ на 2010-2019 годы. Для ее разработки проводился анализ макро- и микроокружения университета, были выделены основные угрозы и возможности, проанализированы различные сферы деятельности, определены его слабые и сильные стороны.

6.1.2 Все должностные лица, ответственные за разработку планов работ в рамках структурных подразделений, процессов СМК и направлений деятельности, используют экспертный метод для выявления рисков и оценки их влияния на результаты. Соответственно, утвержденные 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 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).

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 12 Всего листов 43	

Мониторинг рисков осуществляется на заседаниях Ученых советов университета, институтов, ректората, Советов по направлениям деятельности. Достигнутые результаты регистрируются в протоколах.

Оценка результативности реализованных мероприятий в рамках программ и планов осуществляется руководителем подразделения и курирующим проректором. Общую результативность программ и планов оценивает ректор на основании информации о результативности, собранной ЦМиК в рамках внутренних и внешних аудитов.

Сбор информации об улучшении качества в результате проведенных мероприятий по устранению рисков в университете осуществляется ЦМиК на основании анализа отчетов структурных подразделений, подготовленного руководителями групп внутреннего аудита.

6.2 Цели в области качества и планирование их достижений

6.2.1 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 проректора по направлению и Центр мониторинга и качества. Ответственность за доведения целей в области качества до персонала возлагается на руководителей структурных подразделений.

Долгосрочные цели развития университета, включающие аспекты качества в образовательной, научно-исследовательской деятельности, отражены в программе развития вуза. Их развертывание по уровням управления, функциям (структурным подразделениям) и процессам осуществляется посредством ежегодного планирования деятельности.

Системные цели в области качества до 2019 г. содержатся в настоящем РК.

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

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

Мониторинг реализации мероприятий осуществляет ЦМиК.

6.3 Планирование изменений

Изменения в СМК университета осуществляются на плановой основе. ЦМиК ежегодно формирует план деятельности в рамках СМК, который содержит конкретные мероприятия по совершенствованию СМК.

ПРК отвечает за поддержание работоспособности СМК университета по мере внесенных в нее изменений.

7 Средства обеспечения

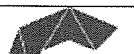
7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

Университет определил 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:

- «Управление персоналом»;

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 13 Всего листов 43	

- «Управление производственной средой»;
- «Редакционно-издательская деятельность»;
- «Библиотечное и информационное обслуживание»;
- «Управление информационной средой»;
- «Управление закупками»;
- «Управление инфраструктурой»;

7.1.2 Человеческие ресурсы

Деятельность по управлению человеческими ресурсами университет осуществляет в рамках процесса «Управление персоналом», который реализует требования п. 7.1.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Данный процесс включает в себя деятельность по обеспечению всех видов деятельности НИУ МГСУ квалифицированными кадрами с требуемыми компетенциями, а также мониторинг удовлетворенности персонала. Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в *СК ИК 3.1 Управление персоналом*. Деятельность по процессу описана в следующих документах:

Трудовой кодекс Российской Федерации;

Положение об организации и осуществлении образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования;

Правила внутреннего трудового распорядка НИУ МГСУ;

Положение о порядке выборов заведующего кафедрой НИУ МГСУ;

Положение о порядке замещения должностей ППС НИУ МГСУ;

Положение о порядке замещения должностей научных работников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет";

Положение о научном работнике федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет";

Положение об аттестации научных работников.

7.1.3 Инфраструктура

Университет определил, создал и поддерживает инфраструктуру, необходимую для функционирования процессов, позволяющих результативно реализовывать основные виды деятельности университета.

Процесс «Управление инфраструктурой» реализует требования п. 7.1.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в *СК ИК 3.7 Управление инфраструктурой*.

7.1.4 Среда для функционирования процессов

В университете среда для поддержания функционирования процессов рассматривается в рамках нижеследующих процессов:

Процесс «Управление производственной средой» реализующий требования п. 7.1.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. В рамках процесса рассматривается деятельность университета, направленная на формирование, поддержание и развитие

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			ПК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 14 Всего листов 43	

образовательной среды, среды для проведения научных исследований, оказания научно-технических услуг, а также создание комфортных условий деятельности студентов, сотрудников вуза, позволяющих наиболее полно и эффективно осуществлять процесс обучения.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в *СК ИК 3.2 Управление производственной средой*.

Документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в документах:

Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет»

Планы финансово-хозяйственной деятельности образовательной организации;

Правила внутреннего распорядка обучающихся;

Правила внутреннего трудового распорядка;

Коллективный договор;

Предписания органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчетов об исполнении таких предписаний.

Процесс «Управление информационной средой». Реализация процесса направлена на формирование и развитие корпоративной информационной среды университета, а также ее интеграцию в российское и международное информационное пространство. Документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в документах:

Положение об использовании электронного образования и дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ;

Положение о реализации дополнительных профессиональных программ с применением дистанционных образовательных технологий;

Положение о порядке оформления материалов для электронных учебных курсов высшего образования;

Положение о порядке оформления материалов для электронных учебных курсов дополнительного профессионального образования;

Инструкция организатора обучения по работе на образовательном портале;

Инструкция преподавателя по работе на образовательном портале;

Инструкция преподавателя по работе на образовательном портале;

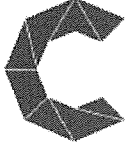
Инструкция обучаемого по программам высшего образования по работе на образовательном портале НИУ МГСУ.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 Общие требования

Цель процесса: определить порядок мониторинга и измерения, а также устройства для мониторинга и измерения, необходимые для обеспечения свидетельства соответствия строительной, образовательной, проектной, научной, научно-технической продукции НИУ МГСУ установленным требованиям.

Владельцы процессов НИУ МГСУ определяют методы мониторинга, измерений, а также устройства для их выполнения. Своевременно определяется потребность в поверке, аттестации и калибровке измерительных средств и испытательного оборудования, а также точность используемых для этих целей

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 15 Всего листов 43

приборов. Для обеспечения эффективной работы средств измерения и надежности результатов измерения в организации:

- регулярно, в соответствии с графиком, проводят поверку средств измерения и аттестацию испытательного оборудования, обеспечивая надлежащий уход;
- используют средства измерения с более узкими допусками, нежели указанные в нормативных документах на конкретный вид измеряемого изделия или материала;
- защищают средства измерения от несанкционированных регулировок, которые приводят к получению недостоверных результатов измерений;

Образовательная услуга предоставляется университетом в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования, других нормативных документов и дополнительными требованиями потребителей. Измерение соответствия образовательной услуги осуществляется профессорско-преподавательским составом в ходе образовательного процесса при помощи разработанных и утвержденных тестов, методик тестирования по предметам, экзаменационных билетов, методов текущего контроля.

Ответственный за процесс – проректор по направлению. Исполнителями являются профессорско-преподавательский состав, сотрудники учебно-методических центров и учебно-методического управления.

Входными данными процесса являются:

- контролируемые параметры качества образовательной услуги и процессов;
- точность измерения продукции и процессов.

Выходными данными процесса являются:

- соответствие средств измерения требованиям по измерению параметров качества продукции и процессов, позволяющие установить выполнение требований нормативных документов и потребителей;

Критерии результативности процесса

- наличие соответствующих требованиям и утвержденных и поверенных средств измерений.

7.1.6 Знания университета

Университет определил знания, необходимые для функционирования процессов и для достижения их соответствия продукции и услуг, основывающиеся на:

– внутренних источниках: локальные акты университета, необходимые для функционирования процессов, положения НИУ МГСУ, интеллектуальная собственность вуза, программа развития университета, ежегодные планы и отчеты об их реализации.

– внешние источники: нормативно-правовые документы федерального и регионального уровней, ФГОС ВО, национальные стандарты, методические материалы и рекомендации, необходимые для обеспечения и повышения результативности осуществления процессов СМК, профессиональная литература, информация в сети Интернет.

Знания университета поддерживаются на соответствующем уровне, являются доступными в необходимом объеме и на бумажном носителе хранятся в соответствующих структурных подразделениях, структурированы по страницам

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			ПК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 16 Всего листов 43	

подразделений на официальном сайте университета. При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций, руководство вуза проводит оценку текущего уровня знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Все сотрудники имеют неограниченный доступ к информационным ресурсам Научной библиотеки университета. Все сотрудники университета имеют возможность использования интернет-ресурсов для своей профессиональной деятельности.

Управление знаниями регулируется следующими документами:

Инструкция по учету результатов интеллектуальной деятельности, полученных в НИУ МГСУ;

Положение о создании и использовании объектов авторского права;

Положение об обеспечении режима конфиденциальности информации при создании и использовании объектов интеллектуальной собственности в НИУ МГСУ;

Положение об использовании произведений в электронной библиотечной системе;

Положение о порядке обращения со служебными результатами интеллектуальной деятельности;

Регламент проведения патентных исследований;

Положение об обеспечении учебного процесса учебными изданиями и иными библиотечно-информационными ресурсами;

Положение о научно-технической библиотеке НИУ МГСУ;

При осуществлении деятельности по управлению знаниями реализуются следующие процессы:

Процесс «Редакционно-издательская деятельность» включает в себя работу университета по подготовке, выпуску и распространению учебных, учебно-методических, учебно-научных и иных изданий, обеспечивающих информационные потребности образовательных программ и научных исследований университета. Документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

Регламент процесса планирования издания учебной и учебно-методической литературы;

Регламент использования в МГСУ информационно-аналитической системы Science Index;

Регламент процесса рецензирования в МГСУ учебных и научных изданий;

Регламент использования системы "Антиплагиат" в НИУ МГСУ;

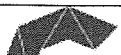
Регламент редакционно-издательского процесса по выпуску научно-технического журнала "Вестник МГСУ" (Vestnik MGCU);

Регламент формирования плана издания полиграфической продукции на календарный год;

Регламент подготовки монографий.

Процесс «Библиотечное и информационное обслуживание». Деятельность данного процесса направлена на удовлетворение потребностей университета в информационных ресурсах, включая организацию библиотечного обслуживания обучающихся и сотрудников университета. Документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в документах:

Положение о научно-технической библиотеке НИУ МГСУ;

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 17 Всего листов 43	

Положение о порядке доступа научно-педагогических работников к информационно-телекоммуникационным сетям, базам данных, информационно-вычислительной технике, музейным фондам, материально-техническим средствам, необходимым для качественного осуществления педагогической, научной и/или исследовательской деятельности.

7.2 Компетентность

Компетентность сотрудника при приеме на работу оценивается руководителями подразделений в личной беседе. Назначение на должность сотрудника осуществляется при соответствии его компетенции требованиям, предъявляемым к определённому виду деятельности, в соответствии с локально-нормативными актами. Вся документированная информация об образовании, подготовке, повышении квалификации заносится в программу в личные карточки, которые ведутся и хранятся в управлении по работе с персоналом. Требования к компетентности и квалификации сотрудников устанавливают в следующие документы:

Положение о порядке выборов заведующего кафедрой НИУ МГСУ;

Положение о порядке замещения должностей ППС НИУ МГСУ;

Положение о порядке замещения должностей научных работников федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет".

Непрерывное повышение компетентности кадрового состава и оценка его результативности прописано в должностных инструкциях и трудовых договорах.

7.3 Осведомленность

Политика в области качества вводится в действие ректором. Политика и цели в области качества доводятся до должностных лиц и подразделений университета путем рассылки копий документа. Руководители подразделений обеспечивают доведение положений Политики и целей в области качества до сведения сотрудников соответствующих подразделений. Так же, Политика в области качества находится в свободном доступе на web-сайте НИУ МГСУ (www.mgsu.ru) для сотрудников и заинтересованных сторон.

Руководители структурных подразделений информируют сотрудников об их вкладе в результативность СМК, включая пользу от улучшения результатов деятельности, а также информировать о последствиях несоответствия требованиям СМК.

7.4 Обмен информацией

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем сотрудникам университета в пределах их полномочий.

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией в университете с верхних уровней управления на нижние:

- с помощью распорядительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и других видов документации;
- на заседаниях учёного совета, ректората, научно-технического и учебно-методического советов;
- на собраниях и конференциях трудового коллектива университета;
- с помощью корпоративной сети.

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 18 Всего листов 43	

Ответственность за обмен информацией с верхних уровней управления возложена на ректора университета.

На уровне институтов обмен информацией с верхних уровней управления на нижние осуществляется через:

- распоряжения по институту;
- заседания ученого совета института;
- собрания коллектива института (кафедры);
- корпоративную сеть.

Ответственность за данный вид обмена информацией возлагается на директоров институтов, заведующих кафедрами.

Представитель руководства по качеству обеспечивает обмен информацией по вопросам результативности СМК университета в рамках:

- заседаний Ученого совета университета;
- заседаний ректората;
- проведения курсов повышения квалификации и обучающих семинаров в области менеджмента качества;
- через корпоративную сеть;

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией с нижних на верхние слои управления путем:

- собраний и конференций трудовых коллективов университета, институтов, кафедр, отделов, управлений, центров, лабораторий;
- приема по личным и служебным вопросам;
- деловой переписки (служебные и аналитические записки, заявления).

Ответственность за данный вид обмена информацией возлагается на ректора (проректоров), директоров институтов, заведующих кафедрами и руководителей структурных подразделений. Обмен информацией по горизонтальным слоям управления в университете осуществляется через:

- заседания ректората, научно-технического, учебно-методического и иных советов;
- собрания трудовых коллективов вуза, институтов, кафедр, отделов, управлений, центров, лабораторий.

Ответственность за данный вид информации возлагается на руководителей структурных подразделений.

7.5 Документированная информация

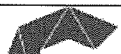
7.5.1 Общие положения

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

7.5.2 Создание и актуализация

При создании и актуализации документированной информации университет обеспечивает:

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

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			PK 02-17
Выпуск 10		Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 19 Всего листов 43

- анализ документов на пригодность адекватность до их выпуска.

7.5.3 Управление документированной информацией

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

СК МИ Общие требования к содержанию, оформлению и управлению Положением о структурном подразделении;

СК МИ Общие требования к содержанию, оформлению и управлению должностной инструкцией;

СК МИ Общие требования к содержанию, оформлению и управлению Положением о видах деятельности (Регламентом осуществления процессов);

Инструкция по делопроизводству.

Управление документированной документацией СМК университета осуществляется в целях:

- анализа, актуализации и утверждения документов;
- обеспечения идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечения сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- 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.

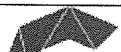
Управление внутренними и внешними нормативными документами предусматривает следующие этапы:

для внутренних документов:

- разработку, проверку, утверждение и регистрацию документа;
- формирование и хранение контрольного экземпляра;
- формирование и рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа;
- внесение и идентификацию изменений в контрольный экземпляр;
- формирование и хранение контрольного экземпляра с изменениями;
- рассылку учтенных копий контрольного экземпляра документа с изменениями;
- введение документа в практику работы персонала;
- изъятие у пользователей экземпляров отмененных документов и их уничтожение.

для внешних документов:

- Регистрацию и хранение контрольного экземпляра поступившей документации;
- ознакомление персонала с документами;
- регистрацию поступивших изменений к нормативной документации;

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 20 Всего листов 43	

- идентификацию изменений и хранение экземпляра с изменениями;
- ознакомление персонала с изменениями.

Управление документами университета осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству НИУ МГСУ.

7.5.3.1 Управление стандартами организации, документированными процедурами и положениями о видах деятельности

Ответственность за формирование и актуализацию фонда СТО и ДП, распространяющихся на СМК, возложена на ПРК.

Подлинники ДП, СТО хранятся в ЦМиК. Ответственность за регистрацию и сохранность подлинников СТО возложена на начальника ЦМиК.

Ответственность за соблюдение требований СТО в подразделениях возлагается на руководителей структурных подразделений.

Ответственность за формирование и актуализацию фонда ДП и ПВД, распространяющихся на СМК, возложена на начальника ЦМиК.

Ответственность за соблюдение требований и положений ДП и ПВД в подразделениях возлагается на руководителей структурных подразделений.

7.5.3.2 Управление Положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями

Ответственность за методическое руководство разработкой Положений о структурных подразделениях и Должностных инструкций возложена на начальника управления кадров, начальника Правового управления и начальника ЦМиК (в части стандартизации требований к содержанию и оформлению документов).

Разработку и актуализацию Положений о структурных подразделениях и Должностных инструкций осуществляют руководители структурных подразделений.

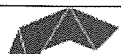
Требования к разработке, содержанию и оформлению и утверждению Положений о структурных подразделениях и Должностных инструкциях содержатся в методической инструкции СК МИ Общие требования к содержанию, оформлению и управлению Положением о структурном подразделении; СК МИ Общие требования к содержанию, оформлению и управлению должностной инструкцией, настоящим РК.

8 Деятельность на стадиях жизненного цикла услуг и продукции

Руководители процессов назначены в соответствии с утвержденной матрицей ответственности.

Матрица ответственности за процессы СМК

№	Наименование вида деятельности или процесса	Владелец
1 Деятельность руководства в системе менеджмента качества		
1.1	Формирование и реализация стратегии, политики и целей в области качества	Ректор
1.2	Планирование и развитие системы менеджмента качества	Проректор Финансовая политика, молодежная политика, управление качеством
1.3	Распределение ответственности и полномочий	Ректор

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10		Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 21 Всего листов 43

1.4	Подготовка к комплексной оценке деятельности университета	Проректор Учебная работа, учебно-методическая работа
1.5	Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства	Ректор
1.6	Информирование общества	Проректор Финансовая политика, молодежная политика, управление качеством
1.7	Финансирование системы менеджмента качества	Проректор Финансовая политика, молодежная политика, управление качеством
2 Основные процессы системы менеджмента качества		
2.1	Образовательная деятельность	Проректор Учебная работа, учебно-методическая работа
2.1.1	<i>Довузовская подготовка</i>	Проректор Учебная работа, учебно-методическая работа Проректор Финансовая политика, молодежная политика, управление качеством
2.1.2	<i>Прием студентов на обучение</i>	Ответственный секретарь приемной комиссии
2.1.3	<i>Проектирование, разработка и реализация основных профессиональных образовательных программ</i>	Проректор Учебная работа, учебно-методическая работа
2.1.4	<i>Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми</i>	Проректор Учебная работа, учебно-методическая работа Проректор Финансовая политика, молодежная политика, управление качеством
2.1.5	<i>Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования</i>	Проректор Международное и региональное сотрудничество, дополнительное профессиональное образование
2.1.6	<i>Подготовка кадров высшей квалификации</i>	Проректор Учебная работа, учебно-методическая работа Проректор Научная деятельность, научно-техническая деятельность
2.2	Научная деятельность	Проректор Научная деятельность, научно-техническая деятельность

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 22 Всего листов 43	

2.3	Научно-техническая деятельность	Проректор Научная деятельность, научно-техническая деятельность
2.3.1	<i>инженерные изыскания</i>	Проректор Научная деятельность, научно-техническая деятельность
2.3.2	<i>подготовка проектной документации</i>	Проректор Научная деятельность, научно-техническая деятельность
2.3.3	<i>строительство и реконструкция и капитальный ремонт объектов капитального строительства</i>	Проректор Научная деятельность, научно-техническая деятельность
2.3.4	<i>стоимостной инжиниринг</i>	Проректор Научная деятельность, научно-техническая деятельность
2.4	Международная деятельность	Проректор Международное и региональное сотрудничество, дополнительное профессиональное образование
3 Обеспечивающие процессы системы менеджмента качества		
3.1	Управление персоналом	Начальник управления по работе с персоналом
3.2	Управление производственной средой	Проректор административно-хозяйственная деятельность, управление имущественным комплексом, социальная политика
3.3	Редакционно-издательская деятельность	Проректор Финансовая политика, молодежная политика, управление качеством
3.4	Библиотечное и информационное обслуживание	Проректор Финансовая политика, молодежная политика, управление качеством
3.5	Управление информационной средой	Советник Управление и развитие имущественного комплекса, капитальное строительство, информационные технологии
3.6	Управление закупками	Советник Управление и развитие имущественного комплекса, капитальное строительство, информационные технологии

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 23 Всего листов 43	

3.7	Управление инфраструктурой	Советник Управление и развитие имущественного комплекса, капитальное строительство, информационные технологии
-----	----------------------------	---

Руководитель процесса уполномочен:

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- учитывать риски и возможности;
- оценивать процессы и вносить любые изменения, необходимые для обеспечения достижения намеченных результатов;
- оценивать процессы;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса, с целью улучшения процесса.

Руководитель процесса несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах – планирование, управление, обеспечение, улучшение и оценку процесса.

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла

В университете планирование деятельности и управление ею осуществляется в рамках основных процессов.

Основной продукцией НИУ МГСУ является:

- система знаний, умений и компетенций обучающихся и выпускников, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг ВО;
- система знаний, умений и компетенций слушателей, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг ДПО;
- образовательная услуга;
- Научная продукция (результаты интеллектуальной деятельности, публикации, монографии и пр.);
- научно-технической продукция, сформировавшаяся в результате проведения НИОКТР;

Планирование процессов жизненного цикла продукции и услуг согласовано с требованиями к другим процессам СМК.

Руководство университета управляет всеми изменениями и анализирует последствия непредусмотренных изменений, принимая при необходимости меры по смягчению негативных воздействий.

8.2 Требования к услугам

При реализации пункта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, университет определяет требования и ожидания заинтересованных сторон к основным результатам деятельности университета, включая научные исследования и разработки, требования к образовательным услугам, научной и научно-технической продукции, определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции, а также формирование спроса на результаты деятельности университета.

Реализуется:

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 24 Всего листов 43

- изучение и структурирование требований различных заинтересованных сторон;
- взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами;
- оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон;
- разработка и реализация мероприятий по улучшению имиджа НИУ МГСУ, позиционирования его на рынке образовательных услуг и научной продукции;
- разработка на основе документированных требований потребителей требований к показателям результатов процессов СМК НИУ МГСУ.

8.2.1 Связь с потребителями

Университет определяет и реализует систему мероприятий по обеспечению постоянных связей с потребителями и заинтересованными сторонами.

Обеспечение связи ведется по двум направлениям:

- информирование о деятельности НИУ МГСУ и услугах;
- обеспечение обратной связи с потребителями и заинтересованными сторонами.

Основное информирование о деятельности университета и его услугах направлено на такие категории потребителей, как абитуриенты и ведётся в рамках профориентационной работы. Профориентационная работа осуществляется практически всеми структурными подразделениями университета, входящими в область СМК и координируется приёмной комиссией.

В рамках профориентации используются следующие направления и формы информирования:

- проведение Дня открытых дверей для абитуриентов;
- информирование слушателей о проводимых циклах повышения квалификации и других услугах (сайт НИУ МГСУ);
- индивидуальное консультирование абитуриентов.

Информирование всех потребителей и заинтересованных сторон по следующим направлениям и формам:

- размещение информации на официальном сайте, о мероприятиях (ярмарка вакансий, научные конференции и пр.);
- размещение информации обо всех направлениях деятельности университета, в том числе осуществляемых НИОКТР, на официальном сайте;
- информирование обучающихся и персонала с помощью информационных стендов;
- размещение наружной рекламы постоянного (вывеска) и временного характера (баннеры с информацией, о работе приемной комиссии и пр.);
- рассылка приглашений и информационных писем о мероприятиях университета;
- телефонная связь, почтовая и электронная переписка с работодателями, органами законодательной и исполнительной власти;
- другие направления и формы информирования.

Обратная связь с потребителями и заинтересованными сторонами НИУ МГСУ осуществляется путем проведения маркетинговых исследований потребителей в форме анкетного опроса и сбора свидетельств «Мониторинга удовлетворенности»:

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 25 Всего листов 43

- отзывы работодателей;
- отзывы на научные результаты диссертационных исследований;
- публикации в СМИ;
- письма абитуриентов;
- благодарности и рекламации органов законодательной и исполнительной власти;
- обращения на официальный сайт;
- пожелания и рекламации обучающихся и персонала в форме обращений на сайт университета.

8.2.2 Определение требований относящихся к услугам

Исследование и определение требований потребителей образовательных услуг осуществляется и в соответствии с установленными требованиями Минобрнауки России, законодательными актами, ФГОС ВО, лицензионными и аккредитационными показателями, требования профессиональных стандартов.

Исследование и определение требований потребителей научных и научно-технических услуг (инженерные изыскания, подготовка проектной документации, строительство и реконструкция и капитальный ремонт объектов капитального строительства, стоимостной инжиниринг) осуществляется и в соответствии с установленными требованиями Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства, Департамента градостроительной политики, законодательными актами, требования СНиПов и ГОСТов.

8.2.3 Анализ требований к услугам

При анализе, руководство университета учитывает требования следующих заинтересованных сторон:

- внутренних потребителей (студентов, абитуриентов, выпускников, слушателей);
- предприятий (организаций, учреждений) – работодателей;
- заказчиков научных исследований и разработок;
- Минобрнауки России, Рособнадзора;
- персонала университета.

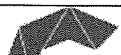
Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства, обеспечении выполнения установленных требований, определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей, а также для улучшения деятельности университета.

8.2.4 Изменения требований к услугам

На администрацию университета возложена функция изменения требований к продукции и услугам со стороны органов законодательной и исполнительной власти, государства и общества, изложенных в ФГОС ВО, лицензионных и аккредитационных показателях и др. документах.

Результатом процесса является информация об изменении требований к продукции и услугам, документированных в следующих записях:

- анкеты обучающихся и работодателей;
- отчеты о результатах маркетинговых исследований;
- договоры, заключаемые с обучающимися;

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 26 Всего листов 43	

- договоры, заключаемые с заказчиками НИР и НИОКР;
- заявки работодателей;
- договоры с учреждениями и организациями;
- отчет о самообследовании НИУ МГСУ.

Данная информация в обязательном порядке используется в стратегическом и оперативном планировании деятельности университета, а также при совершенствовании рабочих учебных планов, образовательных программ, программ проведения НИРи пр.

8.3 Проектирование и разработка услуг

8.3.1 Общие положения

Подпроцесс «Проектирование и разработка основных профессиональных образовательных программ», реализует требования п. 8.3.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 – это деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процесса «Реализация основных образовательных программ».

Результатом процесса является создание образовательной программы, включающей рабочий учебный план и программ учебных дисциплин, а также комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку специалистов (бакалавров, магистров) по определенным специальностям (направлениям подготовки).

Документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в документах:

Приказы Минобрнауки России;

Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

Положение об организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в НИУ МГСУ;

Положение о порядке организации обучения по индивидуальным учебным планам;

Положение о педагогической практике обучающихся;

Положение о научно-исследовательской работе обучающихся при освоении основной профессиональной образовательной программы высшего образования;

Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре;

Положение о государственной итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры;

Положение об апелляционных комиссиях при проведении государственной итоговой аттестации обучающихся;

Положение о разработке фонда оценочных средств;

Положение о порядке разработки и утверждения основных профессиональных образовательных программ высшего образования;

Положение о государственных экзаменационных комиссиях при проведении государственной итоговой аттестации;

Положение о практической подготовке обучающихся;

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	ПК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 27 Всего листов 43

Положение о порядке зачета результатов обучения в качестве результатов промежуточной аттестации;

Положение о порядке одновременного освоения образовательных программ высшего образования;

Положение о порядке организации обучения и реализации образовательных программ высшего образования по индивидуальным учебным планам в ускоренные сроки;

Письма и методические рекомендации Минобрнауки России.

Деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения подпроцесса *«Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного профессионального образования»* и подпроцесса *«Довузовская подготовка»* (в части образовательной деятельности) реализуют требования п. 8.3.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Результатом процесса является создание комплекса учебно-методических материалов, обеспечивающих подготовку по всем видам программ дополнительного профессионального образования, реализуемых в университете.

Документированный порядок деятельности в документах:

Положение о реализации дополнительных профессиональных программ с применением дистанционных образовательных технологий;

Положение о системе дополнительного профессионального образования;

Положение о проведении итоговой аттестации и присвоении квалификации по результатам освоения дополнительных профессиональных программ НИУ МГСУ;

Положение о порядке заполнения форм документов по учету деятельности в системе ДПО по ДПП;

Положение об оценке качества реализации ДПП и их результатов НИУ МГСУ;

Положение об обучении по индивидуальному учебному плану в пределах осваиваемой дополнительной профессиональной программы;

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по ДОП.

Процесс *«Прием студентов на обучение»* реализует требования п. 8.3.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Данный процесс включает деятельность, связанную с отбором абитуриентов и зачислением студентов на образовательные программы высшего образования.

Деятельность по процессу описана в положениях:

Регламент работы приемной комиссии НИУ МГСУ;

Положение о приёмной комиссии НИУ МГСУ по приему на обучение по образовательным программам высшего образования;

Правила приема;

Положение о порядке распределения по основным профессиональным образовательным программам обучающихся при зачислении на 1 курс по образовательным программам высшего образования;

Положение о вступительных испытаниях при приеме на обучение по образовательным программам высшего образования, проводимых НИУ МГСУ самостоятельно;

Положение о порядке проведения вступительных испытаний с применением дистанционных технологий в НИУ МГСУ;

Регламент проведения целевого приёма на обучение в НИУ МГСУ;

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			ПК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 28 Всего листов 43	

Положение о порядке учета индивидуальных достижений поступающих при приеме на обучение по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры.

Проектирование в прочих видах деятельности предусматривает создание проектно-сметной документации и ее прохождение, а разработка – создание проектов производства работ, технологических карт.

Деятельность по процессу описана в положениях:

Положение о порядке заключения и исполнения государственных контрактов, контрактов и договоров на выполнение работ для внешних потребителей

Регламент расчета стоимости услуг ГРЦКП

Регламент организации строительного производства в условиях реконструкции и капитального ремонта объектов

Регламент формирования, согласования и утверждения договорных обязательств.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

Процесс проектирования и разработки (в части образовательной деятельности) включает следующие подпроцессы:

- принятие решения об открытии ОПОП;
- разработка учебного плана, рабочих программ;
- формирование сведений об обеспечении ОПОП;
- создание пакета документов по ОПОП;
- лицензирование ОПОП
- корректировка и улучшение ОПОП.

Процесс проектирования и разработки (в части научной и научно-технической деятельности) включает следующие подпроцессы:

- разработка технических заданий;
- разработка проектно-сметной документации;
- проекта производства работ.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для проектирования и разработки являются:

– информация о прогнозах развития профессионального образования в Российской Федерации, о рынке образовательных услуг и о демографической ситуации;

– заказы потребителей на подготовку, переподготовку, повышение квалификации специалистов, на обучение по ОПОП высшего;

– научные результаты исследований рынка труда, занятости населения, демографических исследований.

8.3.4 Средства управления проектированием разработки

Университет применяет средства управления процессом проектирования и разработки в соответствии с требованиями Положения о порядке разработки и утверждения ОПОП ВО, 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;

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	ПК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 29 Всего листов 43

– регистрируя и сохраняя документацию по данному процессу.

8.3.5 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.

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

Процесс «Управление закупками» реализует требования п. 8.4 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 *СК ИК 3.6 Управление закупками*

Документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в документах:

Административный регламент планирования и осуществления закупок для нужд НИУ МГСУ;

Положение о закупке товаров, работ, услуг НИУ МГСУ.

Положение о контрактной службе ФГБОУ ВО НИУ МГСУ.

Положение о Единой комиссии по осуществлению закупок в соответствии с ФЗ от 05.04.2013 №44-ФЗ.

Вопросы сохранности собственности заказчика оговариваются в договорах и условия управления записываются в договоре. Организация проявляет заботу о собственности (материалах, оборудовании) Заказчика, используемой при проведении научно-исследовательских и строительных работ на объектах.

8.5 Предоставление услуг

Подпроцесс «Реализация основных профессиональных образовательных программ» реализует требования п. 8.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в деятельности по формированию у студентов компетенций, в интересах человека, общества и государства, сопровождающаяся констатацией достижения обучающимся установленных государством образовательных уровней, а также планирование, подготовка и разработка учебно- организационной документации, необходимой для организации учебного процесса; обеспечение качества его организации.

В университете разработаны меры по процессам деятельности:

– определены критерии для анализа процессов (Информационные карты процесса);

– регулярно подтверждается квалификация профессорско-преподавательского состава в соответствии с требованиями законодательства и внутренними критериями университета;

– применяются методы и процедуры оценки знаний, умений и навыков

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 30 Всего листов 43	

студентов в рамках промежуточной и итоговой аттестации;

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

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в *СК ИК 2.1 Образовательная деятельность*.

Документированный порядок деятельности отражен в документах:

Приказы Минбрнауки России;

Инструкция о порядке заполнения, учета и выдачи справок об обучении;

Положение о выпускной квалификационной работе бакалавров и специалистов;

Положение о компьютерном тестировании знаний, полученных при освоении основных профессиональных образовательных программ высшего образования
Положение о порядке и основании предоставления академических и иных отпусков обучающимся в НИУ МГСУ;

Положение о порядке организации обучения по индивидуальным учебным планам;

Положение об аттестационных комиссиях НИУ МГСУ;

Положение о выпускной квалификационной работе студента магистратуры НИУ МГСУ;

Положение об организации и осуществлении образовательной деятельности по ОП ВО - программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры;

Регламент формирования, согласования, подписания и обработки приказов о контингенте обучающихся;

Положение о порядке прикрепления лиц для сдачи кандидатских экзаменов и сдачи кандидатских экзаменов в аспирантуре;

Положение о порядке проведения дисциплины «Физическая культура и спорт»

Положение о курсовом проекте (работе) обучающихся;

Положение о государственной итоговой аттестации обучающихся по ОП ВО - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры;

Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре;

Положение о государственных экзаменационных комиссиях при проведении государственной итоговой аттестации;

Положение о комиссии по переводам и восстановлению;

Положение о порядке организации и проведения практик обучающихся НИУ МГСУ;

Положение об апелляционных комиссиях при проведении государственной итоговой аттестации обучающихся;

Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

Положение о прохождении промежуточной и итоговой аттестации экстернами

Положение об итоговой аттестации обучающихся;

Положение о порядке выбора обучающимися элективных и факультативных дисциплин;

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	ПК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 31 Всего листов 43

Положение об организации самостоятельной работы обучающихся;

Положение о научно-исследовательской работе обучающихся при освоении основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Положение о педагогической практике обучающихся;

Положение о порядке организации обучения и реализации образовательных программ высшего образования по индивидуальным учебным планам в ускоренные сроки;

Положение о порядке одновременного освоения образовательных программ ВО;

Положение о порядке оформления бланков документов о ВО и о квалификации и приложений к ним и их дубликатов;

Положение о выдаче Европейского приложения к документу об образовании и о квалификации;

Методические указания по оформлению и выполнению научно-квалификационной работы аспирантов НИУ МГСУ;

Положение о научном руководителе аспиранта;

Положение о научно-исследовательской деятельности аспирантов;

Положение о порядке размещения в ЭБС, проверке на объем и характер заимствования выпускных (научно-)квалификационных работ обучающихся;

План мероприятий по профессиональной ориентации и созданию условий для инклюзивного образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

Положение о системе контроля качества образования;

Положение о порядке планирования рабочего времени педагогических работников в НИУ МГСУ.

Положение об электронной информационно-образовательной среде.

Положение о контактной работе обучающихся с педагогическими работниками.

Временные регламенты, выпущенные в связи с эпидемиологической ситуацией.

Подпроцесс «Подготовка кадров высшей квалификации» реализует требования п. 8.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Деятельность университета по подготовке специалистов высшей квалификации – кандидатов и докторов наук.

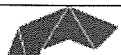
Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в *СК ИК 2.1 Образовательная деятельность*.

Документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в документах:

Положение о порядке приема и подготовки научных кадров в докторантуре НИУ МГСУ;

Положение о прикреплении лиц для подготовки диссертации на соискание ученой степени кандидата наук без освоения программ подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре к НИУ МГСУ;

Регламент организационного и документационного обеспечения деятельности советов по защита диссертаций на соискание учебной степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук, на базе НИУ МГСУ.

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			ПК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 32 Всего листов 43	

Подпроцесс «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми» рассматривает деятельность по организации воспитательной работы и внеучебной деятельности с обучаемыми (студентами, аспирантами) с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в *СК ИК 2.1 Образовательная деятельность*.

Документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в следующих документах:

Положение о студенческом совете;

Положение о системе кураторства учебных студенческих групп;

Регламент пользования лечебно-оздоровительной инфраструктурой, объектами культуры и объектами спорта;

Регламент посещения обучающимися по своему выбору мероприятий НИУ МГСУ, не предусмотренных учебным планом;

Положение о порядке отбора кандидатов для назначения повышенных государственных академических стипендий за достижения в общественной и культурно-творческой деятельности;

Положение о социальной поддержке обучающихся очной формы обучения;

Положение о наградных степенных знаках "Классный специалист 1,2,3 степеней студенческого отряда";

Положение о порядке проведения социологического исследования обучающихся в области качества образования;

Положение о проведении анкетирования в НИУ МГСУ;

Положение об общественном объединении "Студенческий спортивный клуб НИУ МГСУ";

Положение о студенческом научном обществе (СНО) МГСУ;

Положение о зачетной книжке активиста;

Положение о конкурсе "Студент года" НИУ МГСУ;

Положение о студенческом парламентском клубе НИУ МГСУ;

Положение о деятельности творческого актива;

Положение о содействии трудоустройству обучающихся и выпускников.

Процесс «Научная деятельность» реализует требования п. 8.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

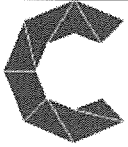
Данный процесс включает деятельность по проведению научных исследований в интересах внутренних (процессы и подразделения) и внешних потребителей научной и наукоемкой продукции.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в *СК ИК 2.2 Научная деятельность*.

Документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в документах:

Регламент организации и проведения научно-информационных мероприятий;

Положение о конкурсе на получение повышенной стипендии за достижения в научно-исследовательской деятельности;

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 33 Всего листов 43

Положение о научно-исследовательской работе студентов;

Положение о видах, размерах и порядке назначения стимулирующих выплат за достижение показателей эффективности научной деятельности;

Положение о конкурсном отборе работ, выполняемых в рамках базовой части государственного задания НИУ МГСУ в сфере научной деятельности;

Регламент организационного и документационного обеспечения деятельности советов по защита диссертаций на соискание учебной степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук, на базе НИУ МГСУ;

Положение о прикреплении лиц для подготовки диссертации на соискание ученой степени кандидата наук без освоения программ подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре к НИУ МГСУ;

Положение о Студенческом научном обществе (СНО) НИУ МГСУ;

Положение о централизованном размещении научных статей сотрудников НИУ МГСУ;

Положение о порядке приема и подготовки научных кадров в докторантуре НИУ МГСУ;

Процесс «Научно-техническая деятельность (инженерные изыскания, подготовка проектной документации, строительство и реконструкция и капитальный ремонт объектов капитального строительства и пр.)» реализует требования п. 8.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленные требования к входам и выходам процесса, а также документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в *СК ИК 2.3 Научно-техническая деятельность.*

Документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в документах:

Положение о порядке заключения и исполнения государственных контрактов, контрактов и договоров на выполнение работ(оказание услуг) для внешних потребителей;

Временный регламент по проведению работы, направленной на взыскание задолженности по договорам, результатом исполнения которых является создание и передача заказчикам результатов научно-производственной (научно-технической и хозяйственной деятельности) и оказания услуг;

Положение о внутренней аккредитации действующих экспертов, выполняющих исследовательские и опытно-конструкторские работы в рамках научно-технической деятельности;

Регламент расчета удельного веса эксплуатационных затрат научно-технических подразделений в сумме отчислений от договорной деятельности;

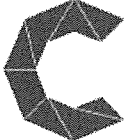
Регламент расчета рейтинга научно-технических подразделений и институтов НИУ МГСУ;

Регламент контроля исполнения договорных обязательств и контроля сметного лимита (в области строительства);

Регламент формирования, согласования и утверждения договорных обязательств (в области строительства);

Регламент обеспечения документацией по производству работ (в области строительства);

Регламент обеспечения стройки проектно-сметной документацией;

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 34 Всего листов 43

Положение о руководителе проекта федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Московский государственный строительный университет» (в области строительства);

Регламент организации строительного производства в условиях реконструкции и капитального ремонта объектов;

Регламент хранения научно-технической (отчетной) документации;

Стандарт управления проектами организации (в области строительства).

8.5.1 Управление предоставлением услуг

Университет осуществляет предоставление услуг в управляемых условиях. Регламентация каждого процесса раскрывается в ПВД соответствующих процессов.

Управляемые условия включают в себя:

а) доступную документированную информацию, которая характеризует предоставляемые услуги и осуществляемую деятельность и результаты, которые должны быть достигнуты;

б) доступные и применимые ресурсы, подходящие для мониторинга и измерений;

в) осуществление мониторинга и измерения на соответствующих этапах процессов;

г) компетентный персонал;

д) выполнение действий с целью предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость в университете осуществляются посредством обеспечения упорядоченности, однозначности и удобства восприятия информации.

Процесс идентификации и прослеживаемости описывается в ПВД для каждого процесса отдельно.

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

Университет несет ответственность за идентификацию и сохранность документов, взятых на временное хранение от абитуриентов и студентов (личные дела, свидетельства об образовании). В случае если собственность абитуриента и студента утеряна, повреждена или стала непригодной, сотрудники ответственного подразделения уведомляют потребителя об этом, и регистрируют информацию о произошедшем.

Ответственность за управление собственностью потребителей возложена на структурные подразделения (по процессам):

- прием обучающихся – приемная комиссия;
- реализация основных образовательных программ – институты, кафедры, архив;

- реализация программ дополнительного образования – центр дополнительного профессионального образования;

- научные исследования и разработки – управление научной политики, научно-техническое управление, научные, научно-технические подразделения;

Вопросы сохранности собственности заказчика оговариваются в договорах и условия управления записываются в договоре. Организация проявляет заботу о собственности (материалах, оборудовании) Заказчика, используемой при проведении научно-исследовательских и строительных работ на объектах. При этом

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 35 Всего листов 43

организация проводит идентификацию, верификацию и охрану собственности Заказчика, предоставленную для использования или включения в продукцию

8.5.4 Сохранение

Данные требования не применимы к результатам образовательной деятельности. В рамках проведения НИР и НИОКР условия сопровождения выполненных работ и услуг отражаются в договорах/контрактах с заказчиками в индивидуальном порядке.

8.5.5 Управление изменениями

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

8.6 Выпуск услуги

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

Реализация услуг научно-исследовательского и научно-технического характера подтверждается приемо-сдаточными актами, подписываемыми представителями исполнителя и заказчика в разрезе НИР и НИОКТР.

Реализация услуг по подготовке проектной документации подтверждается прохождением экспертизы.

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

Описание процесса, методы и средства управления, ответственность и полномочия для работы с несоответствующей продукцией приведены в документированной процедуре.

9 Оценка результатов деятельности университета

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

Деятельность по мониторингу, измерению, анализу и оценке является составной частью всех процессов СМК университета. Особенности этой деятельности для каждого процесса указаны в соответствующих ПВД.

Управляющими документами для применения выбранных методов сбора данных о процессе являются соответствующие инструкции и методики по их применению, ссылки на которые содержатся в ПВД, нормативных документах.

В университете определены:

- объекты мониторинга и измерений (основные и вспомогательные процессы);
- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов (по всем процессам применяется статический и экспертный методы);
- периодичность мониторинга и измерения (все процессы мониторятся и измеряются не реже 1 раза в год);
- сроки анализа и оценки результатов мониторинга и измерений (результаты отчетного года анализируются и оцениваются до 1 марта следующего года). В эти

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 36 Всего листов 43

же сроки оцениваются результаты деятельности и результативность СМК (в рамках процедуры анализа СМК со стороны руководства).

В структурных подразделениях (и владельцами процессов) ведется документирование полученных результатов в виде отчетов о деятельности. Результативность СМК оценивается в отчете об анализе СМК со стороны руководства.

Университет развивает систему измерения и анализа характеристик образовательных услуг. Объектами измерения и анализа качества результата образовательного процесса являются:

- уровень знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения (промежуточная аттестация);
- уровень компетенций и профессиональной подготовленности выпускников (итоговая аттестация);
- уровень «остаточных» знаний (компетенций) обучающихся (независимое тестирование знаний студентов);
- независимая оценка компетенций обучающихся (в рамках процедур внешних оценок качества образования).

Измерение уровня знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения осуществляется при проведении следующих контрольных мероприятий в рамках промежуточной аттестации;

- сдача экзаменов, зачетов;
- защит курсовых работ (проектов);
- защит отчетов по результатам практик.

Порядок осуществления измерения и оценки уровня знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения и выпускников по завершению обучения изложен в следующих руководящих документах:

- Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- Положение о компьютерном тестировании знаний, полученных при освоении основных профессиональных образовательных программ высшего образования
- Положение о порядке и основании предоставления академических и иных отпусков обучающимся в НИУ МГСУ;
- Временные регламенты, выпущенные в связи с эпидемиологической ситуацией.

Результаты мониторинга и измерений регистрируются, документируются и сохраняются в записях (экзаменационных и зачетных ведомостях, журналах учета и других документах). Свидетельством соответствия установленным критериям является диплом о высшем образовании с приложением, в котором указана оценка уровня знаний выпускника по изученным курсам. Результаты анализа и оценок уровня знаний, умений, навыков (компетенций) обучающихся содержатся в отчетах, которые составляются по итогам контрольных мероприятий, включая процедуры независимых оценок. Данные отчеты хранятся в институтах. Отчеты по результатам оценки «остаточных знаний» студентов хранятся в УМУ.

Университет проводит самооценку деятельности на основе различных моделей. Самооценка деятельности предназначена для стимулирования руководителей и сотрудников университета к применению в своей работе принципов

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 37 Всего листов 43

менеджмента качества и поиску областей для постоянного улучшения СМК университета.

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

Университет систематически проводит мониторинг данных, касающихся восприятия обучающимися и иными заинтересованными сторонами степени удовлетворения их потребностей и ожиданий.

Ректор университета, проректоры, руководители образовательных подразделений систематически (в начале каждого учебного года и по мере необходимости в течение года) проводят встречи с обучающимися, на которых студенты высказывают свои мнения о качестве образования. Обратная связь с обучающимися осуществляется через Студенческий комитет по качеству образования.

В рамках разработки программ развития университета проводится анализ рынка образовательных услуг и доли университета на этом рынке.

УМиП проводит ежегодно опрос студентов на предмет оценки их удовлетворенности обучением в университете.

Ответственными за измерение и анализ удовлетворенности являются:

- 1) внутренних потребителей (обучающихся) – проректор по учебной работе, директора институтов, начальник УМиП, начальник УМУ;
- 2) предприятий (организаций, учреждений) – работодателей – проректор по учебной работе, директора институтов (декан факультетов);
- 3) заказчиков научных исследований и разработок – проректор по научной работе;
- 4) Минобрнауки России, Рособнадзора – сбор информации для выполнения требований аккредитационных показателей – начальник УМУ;
- 5) персонала НИУ МГСУ – проректор по учебной работе и начальник управления кадров.

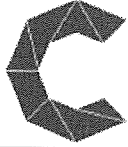
Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства.

9.1.3 Анализ и оценка

В университете 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 ВО, 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 ВО проводит учебно-методическое управление на постоянной основе (ответственный – проректор по учебной работе).

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 38 Всего листов 43

Анализ и оценка соответствия научной продукции требованиям заказчиков проводится комиссиями по приемке результатов НИР и НИОКР (ответственный – проректор по научной работе).

Анализ и оценка степени удовлетворенности потребителей проводится ректором, проректорами, руководителями образовательных подразделений в ходе их взаимодействия с обучающимися (встреч, опросов, ответов на вопросы, получения писем и т.д.). В вузе организована обратная связь с обучающимися по противодействию коррупции. Обучающийся может сообщить информацию о его вовлечении в ситуацию с элементами коррупции через специальные ящики или через сайт университета (ответственный – Председатель антикоррупционной комиссии университета).

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 вуза в целом. Планово-финансовое управление осуществляет анализ и оценку результатов деятельности в сравнении с долгосрочными и среднесрочными планами (программами развития университета). Результирующую оценку планирования проводит ректор в ходе ежегодного анализа работы вуза и определения приоритетных направлений развития на очередной год.

Анализ и оценку результатов деятельности внешних поставщиков осуществляет отдел закупок в рамках утвержденных процедур и требований федерального законодательства.

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

9.2 Внутренний аудит

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства университета объективной и своевременной информацией о степени соответствия СМК и её результатов установленным требованиям. Для этого проверяется:

- соответствие описанной в СМК деятельности критериям государственной аккредитации, требованиям ИСО 9001,
- соответствие фактической деятельности подразделения деятельности, описанной в СМК (собственным требованиям);
- результативность СМК.

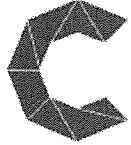
Ежегодно ПРК совместно с ЦМиК формирует программу внутренних аудитов СМК и представляет ее на утверждение ректору университета. Срок разработки и утверждения годовой программы внутренних аудитов – не позднее 01 марта года проведения внутренних проверок. В существенных, с точки зрения обеспечения качества, случаях программа внутренних аудитов может корректироваться в оперативном порядке, например:

- при поступлении информации от потребителей;
- введении новых процедур;
- значительных изменениях СМК и т.п.

Внутренний аудит проводится в соответствии с рекомендациями МС ИСО 19011 и требованиями ДП Проведение внутренних аудитов.

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 39 Всего листов 43

ПРК ежегодно составляет отчёт по результатам функционирования СМК (до 1 апреля года, следующего за отчетным, предварительный до 1 ноября текущего года), с оценкой ее результативности, постоянной пригодности, адекватности и согласованности со стратегическим направлением университета. Отчёт ПРК содержит информацию:

1) статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;

2) изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;

3) 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.

Отчёт ПРК обсуждается и утверждается в установленном университетом порядке.

На основе отчётов ПРК ректор университета дает оценку результативности СМК, а также принимает решения, касающиеся:

– возможностей для улучшения;

– любых необходимых изменений СМК;

– потребности в ресурсах.

10 Улучшение

10.1 Общие положения

Университет определяет и выбирает возможности для улучшения и осуществляет необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворённости. Это включает:

– улучшение образовательных услуг, НИР и НИОКР, внеучебной деятельности в соответствии с установленными требованиями и с учетом будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;

– коррекцию, предотвращение несоответствий или снижение влияния нежелательных воздействий среды организации;

– улучшение результатов деятельности и результативности СМК университета.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

Корректирующие действия являются средством постоянного улучшения деятельности университета, повышения результативности процессов СМК,

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-17	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 40 Всего листов 43

улучшения качества всех видов деятельности, повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

Корректирующие действия осуществляются в целях устранения причин обнаруженных несоответствий для предотвращения их повторного возникновения.

При появлении несоответствий должностное лицо, ответственное за соответствующую сферу деятельности:

- предпринимает действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия;
- устраняет последствия данного несоответствия;
- проводит анализ несоответствия и определяет причину его появления;
- определяет наличие аналогичного несоответствия или возможности его возникновения;
- выполняет необходимые действия по устранению несоответствия;
- проводит анализ результативности корректирующего действия;
- оценивает риски и возможности, определенные в ходе планирования;
- при необходимости готовит предложения о необходимости изменений в СМК.

Информация о выявленных несоответствиях, предпринятых действиях и результатах корректирующих действий документируются.

Корректирующие действия осуществляются в соответствии с ДП. Корректирующие и предупреждающие действия. Выявление несоответствий и последующие корректирующие действия в рамках внутренних и внешних аудитов координируются ведущим аудитором.

На основе информации о результатах предпринятых корректирующих действий проводят анализ их результативности.

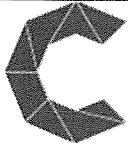
Результативность предпринятых корректирующих действий оценивается динамикой уменьшения числа несоответствий.

Сбор информации о корректирующих действий осуществляется ЦМиК.

10.3 Постоянное улучшение

Высшее руководство стремится постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность СМК. С этой целью исследуются результаты мониторинга, внутренних аудитов, анализа со стороны руководства.

В процессе постоянного улучшения участвуют все сотрудники. Ответственность за процесс постоянного улучшения возложена на проректора по финансовой политике, молодежной политике, управлению качеством – ПРК.

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-19	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 41 Всего листов 43

Приложение А

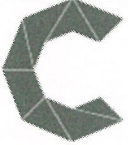
Документированные процедуры и Положения

ДП Управление документацией
 ДП Управление записями
 Положение о внутренних аудитах
 ДП Управление несоответствующей продукцией
 ДП Управление корректирующими действиями

Информационные карты процессов

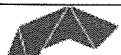
Образовательная деятельность
Научная деятельность
Научно-техническая деятельность
Управление персоналом
Управление производственной средой
Редакционно-издательская деятельность
Библиотечное и информационное обслуживание
Управление информационной средой
Управление закупками
Управление инфраструктурой

Положения о видах деятельности (Доступны в системе 1С:Документооборот)

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества	РК 02-19	
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 42 Всего листов 43

Лист регистрации изменений

Изменение	Наименование и номер документа основания	Номера листов		Дата введения изменения в действие	Подпись ответственного за внесение изменений
		Аннулированных	Новых		
Из п.7.1.2 исключена «Программа развития НИУ МГСУ на 2010-2019 гг»	В связи с прекращением действия	-	-	05.08.2020	
В п.10.3 внесено изменение «проректор по учебной работе – ПРК» изменен на «проректор по финансовой политике, молодежной политике, управлению качеством – ПРК»	Приказ № 500/130 от 17.07.2020	-	-	05.08.2020	
В Приложении А добавлено «Документированные процедуры и Положения», «ДП Внутренние аудиты» заменено на «Положение о внутренних аудитах»	СК А ПВД 05-352-2020	-	-	31.08.2020	
п.8 в Матрице ответственности за процессы СМК внесены изменения в должности владельцев процессов	Приказы «О совершенствовании организационной структуры»	-	-	30.09.2020	
п.8.5 «2.1 Образовательная деятельность» Добавлены: Положение об электронной информационно-образовательной среде. Положение о контактной работе обучающихся с педагогическими работниками. Временные регламенты, выпущенные в связи с эпидемиологической ситуацией.	СК О ПВД 03-415-2020, СК О ПВД 07-415-2020, СК О ПВД 08-406-2020, СК О ПВД 06-406-2020, СК О ПВД 09-406-2020	-	-	30.09.2020	
п. 91.1. «Мониторинг и измерение. Общие положения» добавлено «Временные регламенты, выпущенные в связи с эпидемиологической ситуацией».	СК О ПВД 07-406-2020	-	-	30.09.2020	
п. 8.3.1 «Положение о порядке организации и проведения практик обучающихся» заменено на «Положение о практической подготовке обучающихся»	СК О ПВД 10-415-2020 от 26.10.2020	-	-	27.10.2020	

	НИУ МГСУ Центр мониторинга и качества			РК 02-17
Выпуск 10	Изменений 0	Экземпляр № 1	Лист 43 Всего листов 43	

п. 8.4 добавлены: Положение о контрактной службе ФГБОУ ВО НИУ МГСУ. Положение о Единой комиссии по осуществлению закупок в соответствии с ФЗ от 05.04.2013 №44-ФЗ.	СК А ПВД 01-330-2020, СК А ПВД 01-413-2020	-	-	30.10.2020	
---	---	---	---	------------	---