

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор ГОУ ВПО МО

«Академия социального управления»

А.И. Салов

2011 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

### об отделе управления качеством ГОУ ВПО МО «Академия социального управления»

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Отдел управления качеством (далее – отдел) является структурным подразделением Государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования Московской области «Академия социального управления» (далее – Академия), созданным с целью разработки, внедрения, подготовки к сертификации и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества (далее - СМК) Академии в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2008.

1.2. Отдел возглавляется начальником, который непосредственно подчиняется проректору по учебной работе.

1.3. Начальник отдела назначается и освобождается от должности приказом ректора Академии по предложению проректора по учебной работе.

На должность начальника отдела назначается лицо, имеющее:

- высшее профессиональное образование;
- специальную подготовку (аттестацию, сертификацию) в области разработки, внедрения и аудита систем менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000;
- опыт работы в области менеджмента качества не менее 5 лет.

1.4. В своей деятельности отдел руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, постановлениями Правительства РФ, приказами и распоряжениями Министерства образования и науки Российской Федерации, приказами и распоряжениями Министерства образования Московской области, Уставом Академии, решениями Ученого совета, Методического совета и Комиссии по качеству, приказами и распоряжениями ректора Академии, Правилами внутреннего трудового распорядка, правилами по охране труда, техники безопасности и противопожарной защиты, а также настоящим Положением.

1.5. Отдел осуществляет свою деятельность на основе принципов Всеобщего менеджмента качества (TQM), в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов ИСО серии 9000, а также в

соответствии с требованиями внутренних документов системы менеджмента качества Академии.

Отдел осуществляет свою деятельность в соответствии с Политикой и Целями в области качества, Планами развития системы менеджмента качества и планами работы Академии в целом.

1.6. Общее руководство и контроль деятельности отдела осуществляет проректор по учебной работе – представитель руководства по качеству.

1.7. Структура и штатное расписание отдела утверждаются ректором Академии на основании предложений проректора по учебной работе.

Работники отдела назначаются на должность и освобождаются от должности приказом ректора Академии по согласованию с проректором по учебной работе.

## 2. ЗАДАЧИ.

2.1. Основными задачами отдела являются:

- внедрение и поддержание в актуальном состоянии системы менеджмента качества (СМК) Академии в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2008 и внутренних нормативных документов СМК;
- обеспечение деятельности СМК Академии нормативной, организационной, методической документацией и ее актуализации (по мере необходимости);
- подготовка СМК Академии к внешним аудитам, проводимым сертифицирующим органом;
- постоянное совершенствование СМК Академии.

2.2. Показателями результативности работы отдела являются:

- своевременное проведение мероприятий, предусмотренных Целями в области качества и Планами развития СМК;
- своевременная разработка (актуализация) документов СМК и их внедрение в деятельность структурных подразделений, входящих в организационную структуру СМК;
- своевременное предоставление руководству Академии полной и достоверной (объективной) информации о состоянии (адекватности) и результативности функционирования процессов и СМК в целом, а также о результатах внутренних и внешних аудитов СМК.

## 3. ФУНКЦИИ.

В соответствии с возложенными задачами отдел выполняет следующие функции:

### 3.1. Планово-организационная:

- планирование мероприятий по обеспечению функционирования СМК и ее развитию;
- организация и подготовка структурных подразделений, входящих в организационную структуру СМК, к процедурам прохождения внешних аудитов СМК со стороны сертифицирующего органа;

- организация и координация деятельности подразделений, входящих в организационную структуру СМК, в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов СМК;
- организация разработки (актуализации), предварительного обсуждения, согласования, утверждения, регистрации, рассылки и хранения документов СМК;
- организация обратной связи с потребителями образовательных услуг и другими участниками образовательного процесса посредством их регулярного анкетирования;
- осуществление связи с сертифицирующим органом и другими внешними организациями по вопросам функционирования СМК Академии;
- организация обучения (повышения квалификации) персонала Академии в области менеджмента качества;
- участие в подготовке и проведении совещаний и заседаний различного уровня (ректорат, Методический совет и Комиссия по качеству, Ученый совет) по вопросам управления качеством в Академии;
- участие в работе временных рабочих групп, создаваемых для решения вопросов обеспечения качества.

### 3.2. Нормативно-методическая:

- разработка и актуализация проектов документов СМК, в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000 и внутренних нормативных документов;
- подготовка проектов распорядительных, организационных, методических и других документов в области менеджмента качества;
- обеспечение деятельности структурных подразделений, входящих в организационную структуру СМК, необходимой документацией СМК;
- апробация и внедрение нормативных документов СМК в практику работы структурных подразделений, входящих в организационную структуру СМК;
- разработка рекомендаций по организации ведения документов СМК в структурных подразделениях, входящих в организационную структуру СМК;
- подготовка сопроводительных материалов к обучающим семинарам в области качества для персонала;
- участие в разработке (актуализации) и/или согласовании (экспертизе) внутренних нормативных документов Академии на предмет соответствия требованиям СМК.

### 3.3. Контрольно-аудиторская:

- организация, планирование и проведение внутренних аудитов (проверок) деятельности структурных подразделений, входящих в организационную структуру СМК, и/или функционирования процессов СМК;
- осуществление контроля за реализацией планов корректирующих и предупреждающих мероприятий, устранением выявленных несоответствий по результатам внутренних и внешних аудитов СМК;
- мониторинг реализации Целей в области качества и мероприятий Планов развития СМК;

- осуществление контроля за выполнением приказов и распоряжений ректора, решений Методического и Ученого советов, Комиссии по качеству по вопросам, имеющим отношение к СМК Академии.

#### 3.4. Экспертно-аналитическая

- анализ документации СМК на адекватность и ее актуализация по мере необходимости;
- анализ и оценка результативности процессов и функционирования СМК в целом;
- анализ несоответствий, возникающих в СМК;
- сбор первичной информации и подготовка проектов отчетов по анализу функционирования СМК со стороны руководства;
- анализ удовлетворенности потребителей и других участников образовательного процесса качеством образовательных услуг и подготовка аналитических отчетов по результатам анкетирования;
- разработка предложений по развитию и совершенствованию СМК.

#### 3.5. Информационно-консультационная:

- доведение до сведения персонала информации о разрабатываемых документах СМК, информирование о вносимых в документы изменениях и дополнениях и введении в действие утвержденных документов;
- проведение обучающих семинаров для персонала по использованию утвержденных документов СМК в деятельности структурных подразделений и/или должностных лиц, входящих в организационную структуру СМК;
- разъяснение требований документов СМК и проведение консультаций (дополнительного обучения) с персоналом по вопросам разработки, оформления, согласования, утверждения, регистрации и хранения документов СМК;
- оказание методической помощи руководителям структурных подразделений, входящих в организационную структуру СМК, в подготовке проектов планово-отчетных документов к утверждению, формированию Целей в области качества и мероприятий Плана развития СМК на уровне подразделений (декомпозиция), разработке планов корректирующих и предупреждающих действий по результатам внутренних и внешних аудитов СМК;
- оказание помощи руководству Академии в формировании Политики и общеакадемических Целей в области качества, проведении анализа функционирования СМК со стороны руководства;
- информационная и консультационная поддержка руководства Академии, руководителей и персонала структурных подразделений, уполномоченных по качеству и внутренних аудиторов по вопросам функционирования и развития СМК;
- подготовка и/или опубликование информационно-аналитических и планово-отчетных материалов о состоянии и функционировании СМК, включая размещение и обновление информации на официальном сайте Академии.

#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ.

##### 4.1. Начальник отдела имеет право:

- запрашивать в установленном порядке от руководителей (или уполномоченных по качеству) структурных подразделений и/или должностных лиц Академии, входящих в организационную структуру СМК, необходимые для работы документы и сведения, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей и возложенных на отдел задач;
- возвращать на доработку документы, в случае несоответствия требованиям СМК;
- осуществлять внеплановые (по распоряжению ректора или проректора по учебной работе – представителя руководства по качеству) проверки деятельности структурных подразделений, входящих в организационную структуру СМК;
- создавать временные рабочие/экспертные группы (по согласованию с проректором по учебной работе – представителем руководства по качеству) с привлечением специалистов других структурных подразделений Академии для решения задач и проблем по направлениям деятельности отдела;
- вносить предложения руководству Академии по вопросам, входящим в сферу деятельности отдела, а также относительно деятельности других структурных подразделений и/или должностных лиц, входящих в организационную структуру СМК;
- присутствовать на всех совещаниях и заседаниях различного уровня, на которых рассматриваются вопросы управления качеством;
- знакомиться с проектами решений Ученого совета, Методического совета и Комиссии по качеству, руководства Академии, участие в обсуждении и решении вопросов в области менеджмента качества;
- формировать заявки на приобретение специальной литературы, подписку периодической печати по вопросам управления качеством;
- устанавливать деловые контакты с внешними организациями и аналогичными подразделениями других вузов по вопросам управления качеством в сфере образования;
- обращаться к руководству Академии с предложениями о поощрении работников отдела или других подразделений, а также повышении квалификации работников отдела.

##### 4.2. Начальник отдела обязан:

- обеспечивать выполнение задач и функций, возложенных на отдел;
- осуществлять планирование, оперативное руководство и контроль деятельности работников отдела, а также формирование и предоставление планово-отчетных документов руководству Академии - в рамках возложенных задач;
- разрабатывать проекты нормативно-методических, организационно-распорядительных и планово-отчетных документов по системе менеджмента качества Академии, организовывать их обсуждение, согласование, утверждение, регистрацию, рассылку и хранение;

- осуществлять анализ документов СМК на адекватность и их актуализацию по мере необходимости, проводить анализ и оценку результативности функционирования процессов и СМК в целом;
- осуществлять координацию работы структурных подразделений, входящих в организационную структуру СМК, в соответствии с требованиями действующей СМК Академии;
- выносить на обсуждение Ученого совета, Методического совета и Комиссии по качеству, а также руководства Академии проекты решений по вопросам управления качеством и контролировать их выполнение;
- давать руководству и персоналу Академии разъяснения и рекомендации по вопросам, входящим в область деятельности отдела;
- организовывать и координировать работу по проведению внутренних аудитов, разрабатывать (при необходимости) планы корректирующих мероприятий и отчеты с последующим представлением их руководству Академии на утверждение;
- разрабатывать рекомендации для принятия управленческих решений в целях поддержания и совершенствования СМК, а также актуализации (при необходимости) документов СМК;
- организовывать обучение персонала Академии в области качества;
- выполнять приказы и распоряжения ректора, задания проректора по учебной работе – представителя руководства по качеству - и информировать их о ходе их выполнения;
- информировать руководство о выявленных недостатках в работе и вносить предложения по их устранению;
- осуществлять взаимодействие с сертифицирующим органом по вопросам, связанным с аудитами СМК Академии;
- постоянно повышать свою квалификацию в области менеджмента качества;
- соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка, правила по охране труда, техники безопасности и противопожарной защиты, требования настоящего Положения, а также других нормативных документов Академии.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

На начальника отдела возлагается ответственность:

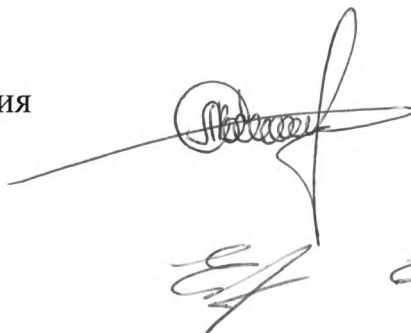
- за своевременное выполнение возложенных на отдел задач и функций;
- за своевременную разработку (актуализацию) проектов нормативных, организационно-распорядительных, методических и других документов СМК Академии;
- за предоставление полной и достоверной информации по результатам проверок и анализу функционирования СМК;
- за соблюдение работниками отдела трудовой и исполнительской дисциплины;
- за соблюдение требований нормативной, организационно-распорядительной и методической документации СМК, а также настоящего Положения.

## 6. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

Для осуществления возложенных задач и функций отдел взаимодействует:

- со структурными подразделениями Академии, входящими в организационную структуру СМК по вопросам: внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК, актуализации и внедрения в деятельность подразделений документов СМК, результативного функционирования и непрерывного совершенствования СМК, проведения внутренних аудитов и устранения выявленных несоответствий;
- с другими структурными подразделениями и/или должностными лицами Академии по решению отдельных вопросов и задач, имеющих отношение к функционированию СМК и ее развитию;
- с руководителями процессов и уполномоченными по качеству по вопросам функционирования процессов СМК во вверенных подразделениях;
- с Методическим советом и Комиссией по качеству по вопросам планирования и анализа результативности функционирования СМК и разработки мероприятий, направленных на ее развитие и совершенствование;
- с группой внутренних аудиторов по вопросам подготовки планирования, проведения и оформления результатов внутренних проверок СМК, осуществления контроля устранения выявленных несоответствий;
- с сертифицирующим органом по вопросам организации и проведения внешних аудитов (проверок) СМК Академии;
- с другими организациями по вопросам обмена опытом в области управления качеством, независимой экспертизы СМК, обучения и повышения квалификации персонала в области менеджмента качества и другим вопросам.

Начальник отдела управления  
качеством



А.В. Сидорин



Е.Е. Самойлов

Согласовано:

Проректор по учебной работе



Е.В. Гребенникова

Начальник организационного  
правового управления

Л.Н. Антонова