**ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «МЭИ» В Г. СМОЛЕНСКЕ**

| | |
|---|---|
| **С О Г Л А С О В А Н О** | **У Т В Е Р Ж Д А Ю** |
| Представитель руководства по качеству | Директор филиала |
| __подпись____ А.И. Попов | ____подпись _____ Г.И. Бояринов |
| «__12__» _____12_____ 2011г. | «__12__»_____12_____ 2011г. |

# СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

# РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

# филиала ФГБОУВПО «НИУ«МЭИ» в г. Смоленске

# РК СМК-4.2.2-02-2011

Дата введения 12.12.2011г.

**Адрес:** 214012 г. Смоленск Энергетический проезд. д.1

**Телефон:** (4812) 65-14-61, факс: (4812) 65-24-33

**Электронная почта: e-mail:** mail@sbmpei.ru

**Интернет-сайт:** www.sbmpei.ru

# 1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

## 1.1. Содержание Руководства по качеству


| Номера и наименование разделов | Стр. | Разделы по ГОСТ Р ИСО 9001-2008 |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| **0 Титульный лист** | 1 | — |
| **1 Общая часть** | 2 | — |
| 1.1 Содержание Руководства по качеству | 2 | — |
| 1.2 Применение Руководства по качеству | 4 | — |
| 1.3 Список пользователей | 5 | — |
| 1.4 Общие сведения о филиале МЭИ в г. Смоленске | 6 | — |
| 1.5 Область применения и исключения | 7 | 1.2 |
| 1.6 Нормативные ссылки | 8 | 2 |
| 1.7 Термины и определения | 9 | 3 |
| 1.8 Обозначения и сокращения | 11 | — |
| 1.9 Управление Руководством по качеству | 12 | 4.2.3 |
| 1.10 Процессы СМК | 15 | 4.1 |
| 1.11 Организационная структура филиала МЭИ в г. Смоленске | 17 | |
| 1.12 Документация СМК | 18 | 4.2., 4.2.1, 4.2.2 |
| 1.13 Управление документацией | 19 | 4.2.3 |
| 1.14 Управление записями | 20 | 4.2.4 |
| **2 Ответственность руководства** | 21 | 5, 5.1, 5.2 |
| 2.1 Обязательства руководства | 21 | 5.1 |
| 2.2 Ориентация на потребителя | 22 | 5.2 |
| 2.3 Планирование | 23 | 5.4, 5.4.1, 5.4.2 |
| 2.4 Ответственность, полномочия и обмен информацией в филиале МЭИ в г. Смоленске | 24 | 5.5 |
| 2.4.1 Ответственность и полномочия | 24 | 5.5.1 |
| 2.4.2 Уполномоченный по качеству | 24 | 5.5.2 |
| 2.4.3 Внутренний обмен информацией | 24 | 5.5.3 |
| 2.5 Анализ со стороны руководства | 27 | 5.6 |
| **3 Менеджмент ресурсов** | 28 | 6 |
| 3.1 Обеспечение ресурсами | 28 | 6.1 |
| 3.2 Человеческие ресурсы | 29 | 6.2, 6.2.1, 6.2.2 |
| 3.3 Инфраструктура | 30 | 6.3 |
| 3.4 Производственная среда | 32 | 6.4 |


* Далее по тексту – Требование

| 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|
| **4 Процессы жизненного цикла услуги** | 33 | 7 |
| 4.1 Планирование процессов жизненного цикла услуги | 33 | 7.1 |
| 4.2 Процессы, связанные с потребителями | 34 | 7.2,7.2.1,7.2.2, 7.2.3 |
| **4.3 Проектирование и разработка** | 36 | 7.3 |
| 4.4 Закупки | 37 | 7.4,7.4.1, 7.4.2, 7.4.3 |
| 4.5 Предоставление образовательных услуг | 39 | 7 . 5 |
| 4.5.1 Управление процессом предоставления образовательных услуг | 39 | 7.5.1 |
| 4.5.2 Валидация процесса предоставления образовательных услуг | 40 | 7.5.3 |
| 4.5.3 Идентификация и прослеживаемость | 41 | 7.5.4 |
| 4.5.4 Собственность потребителей | 42 | 7.5.5 |
| 4.5.5 Сохранение соответствия образовательных услуг | 43 | |
| **5 Измерение, анализ и улучшение** | 44 | 8 |
| 5.1 Мониторинг удовлетворенности потребителей | 44 | 8.2.1 |
| 5.2 Внутренние аудиты (проверки) | 45 | 8.2.2 |
| 5.3 Мониторинг и измерение процессов предоставления услуг | 46 | 8.2.3 |
| 5.4 Управление несоответствующей услугой | 47 | 8.3 |
| 5.5 Анализ данных | 48 | 8.4 |
| 5.6 Улучшение | 49 | 8.5, 8.5.1 |
| 5.7 Корректирующие и предупреждающие действия | 50 | 8.5.2 |
| Приложение А. Перечень документов СМК в филиале МЭИ в г. Смоленске | 51 | — |
| Лист сведений о разработчиках | 52 | — |
| Лист регистрации изменений | 53 | — |

## 1.2. Применение Руководства по качеству

Настоящее Руководство определяет область применения системы менеджмента качества (СМК) в филиале МЭИ в г. Смоленске (далее также – СФМЭИ), включая ее процессы, их взаимодействие и ответственность за их реализацию.

Руководство применяется всеми должностными лицами и подразделениями филиала.

Руководство по качеству применяется:

- для внутреннего использования в СФМЭИ при осуществлении менеджмента качества;
- для внешнего представления системы менеджмента качества при взаимодействии с потребителями, при её сертификации и инспекционном контроле.

## 1.3. Список пользователей

| **Статус документа** | **Должность пользователя** |
|---|---|
| Подлинник (бум./эл.) | Директор филиала МЭИ в г. Смоленске |
| Копия (бум./эл.) | Заместители директора |
| Копия (эл.) | Руководители подразделений |

[1] Сокращения:
бум. – бумажная версия документа;
эл. – электронная версия документа.

**1.4. Общие сведения о филиале МЭИ в г. Смоленске.**

Филиал Московского энергетического института в г. Смоленске – образовательное учреждение высшего профессионального образования - начал свою деятельность в 1961 году (приказ Министра высшего и среднего специального образования РСФСР № 449 от 22.07.1961 г. об организации филиала Московского энергетического института в г. Смоленске).

С 2011 года СФМЭИ именуется - филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Национальный исследовательский университет «МЭИ» в г. Смоленске.

Фактический адрес филиала МЭИ в г. Смоленске: 214013, г. Смоленск, Энергетический проезд, 1.

Филиал МЭИ в г. Смоленске по своей организационно-правовой форме является филиалом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования. Учредителем филиала МЭИ в г. Смоленске является Министерство образования и науки Российской Федерации. Полномочия учредителя филиала МЭИ в г. Смоленске осуществляет МЭИ.

В 2011 году исполнилось 50 лет со дня образования филиала МЭИ в г. Смоленске. За это время в филиале подготовлено более 18 тысяч квалифицированных специалистов. Среди выпускников филиала МЭИ в г. Смоленске 17 докторов наук и свыше 100 кандидатов наук. Выпускники филиала МЭИ в г. Смоленске в настоящее время работают практически на всех предприятиях, организациях и учреждениях Смоленщины. Многие занимают руководящие должности. СФ МЭИ – крупнейший в регионе учебно-научный комплекс по подготовке научно-инженерных кадров.

## 1.5. Область применения и исключения

1.5.1. Настоящее руководство по качеству описывает разработанную и внедрённую в МЭИ в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 систему менеджмента качества, охватывающую образовательную деятельность филиала МЭИ в г. Смоленске

1.5.2. Исключения

В филиале МЭИ в г. Смоленске действуют исключения, описанные в соответствующем разделе РК СМК 4.2.2-01-2011 ФГБОУ ВПО «НИУ «МЭИ».

## 1.6. Нормативные ссылки

В данном Руководстве по качеству используются следующие нормативные документы:

| | |
|---|---|
| **ГОСТ Р ИСО 9000-2008** | Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. |
| **ГОСТ Р ИСО 9001-2008** | Системы менеджмента качества. Требования. |
| **ГОСТ Р ИСО 9004-2010** | Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. |
| **ГОСТ Р ИСО 19011-2003** | Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента |
| **ГОСТ Р 52614.2-2006** | Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования. |

1.7. **Определения**

В данном руководстве используются определения, данные в ГОСТ Р ИСО 9000, в том числе:

**Анализ –** деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных действий.

**Валидация** – подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

**Верификация** – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

**Высшее руководство** – лицо или группа работников, осуществляющая направления деятельности и управление организацией на высшем уровне.

**Инфраструктура** – совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

**Корректирующее действие –** действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

**Коррекция –** действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

**Несоответствие –** невыполнение требования.

**Организационная структура** – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

**Политика в области качества –** общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

**Поставщик –** организация или лицо, предоставляющее продукцию (услугу).

**Потребитель** – организация или лицо, получающие услугу.

**Предупреждающее действие** – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

**Производственная среда** – совокупность условий, в которых выполняется работа.

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

**Результативность** – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

**Система менеджмента качества** – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

**Удовлетворенность потребителей** – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

В данном руководстве также используются определения, данные в ГОСТ Р 52614.2, в том числе:

**Образовательная услуга** – услуга, связанная с образованием.

**Образовательный процесс** – процесс предоставления образовательной услуги.

Кроме того, используются следующие термины и определения:

**Услуга** – результат совокупности взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы.

**Мониторинг** – постоянное слежение, надзор, содержание под наблюдением, а также измерение или испытание через определённые интервалы времени, главным образом с целью регулирования и управления.

**Филиал** – обособленное подразделение юридического лица, расположенное вне места его нахождения и осуществляющее все его функции или их часть, в том числе функции представительства.

## 1.8. Обозначения и сокращения

В данном Руководстве по качеству используют следующие сокращения:

| | |
|---|---|
| **ГОСТ Р** | – национальный стандарт Российской Федерации |
| **СТО** | – стандарт организации |
| **СМК** | – система менеджмента качества |
| **РК** | – Руководство по качеству |
| **ФГБОУ ВПО «НИУ «МЭИ»** | - Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Национальный исследовательский университет «МЭИ» |

## 1.9. Управление Руководством по качеству

1.9.1. Последовательность работ по формированию Руководства по качеству филиала МЭИ в г. Смоленске приведена на рисунке 1.

Руководство по качеству филиала согласовывается с представителем руководства МЭИ и утверждается директором филиала.

Идентификация Руководства по качеству осуществляется в соответствии с СТО СМК-4.2.3-01. Утвержденное руководство по качеству в электронном виде размещается на сайте СФМЭИ с указанием доступа для чтения.

Каждая копия утвержденного Руководства по качеству филиала имеет регистрационный номер и закреплена за определенным пользователем. Список пользователей приведен в разделе 1.3.

Подлинник Руководства по качеству находится у директора филиала. Размножение, рассылка копий пользователям в соответствии с их списком и регистрация в журнале регистрации, учета документов и их копий, форма которого установлена в СТО СМК-4.2.3-01, осуществляется заведующей канцелярией.

1.9.2. Внесение изменений осуществляется заведующей канцелярией на основании извещения об изменении в соответствии с СТО СМК-4.2.3-01 путем полной замены листов, на содержании и/или оформлении которых отражается внесенное изменение, с записью в листе регистрации изменений, приведенном на последнем листе данного Руководства. При этом на измененном листе в графе «Изменение №-Дата» проставляется номер изменения и дата введения его в действие.

Незаполненная графа «Изменение-Дата» означает, что лист не подвергался изменениям.

Последовательность работ по внесению изменений аналогична порядку формирования Руководства (см. рисунок 1).

Замененные листы из копий Руководства подлежат изъятию из обращения и уничтожению. Замененные листы из подлинника идентифицируются штампом «Отменен» и хранятся у уполномоченного по качеству не менее трех лет.

1.9.3. Уполномоченный по качеству не реже чем раз в год проводит проверку Руководства для обеспечения его актуальности, включая:

- проверку соответствия его положений РК СМК-4.2.2-01-2011 действующей организационной структуре, требованиям потребителей, обязательным требованиям, Политике и целям в области качества, тенденциям в области предоставления образовательных услуг;
- анализ возможностей для введения улучшений.

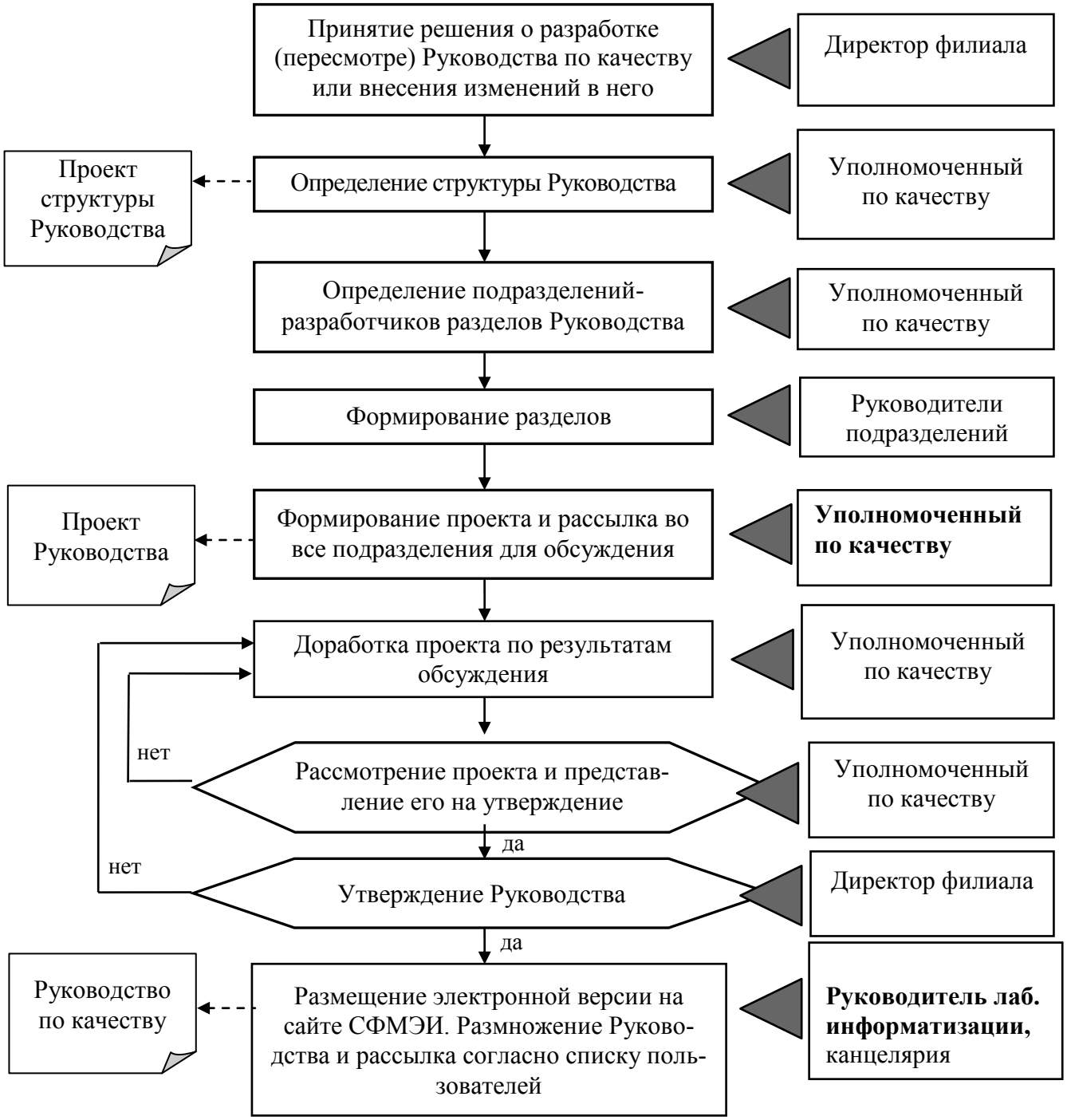


Рисунок 1 – Последовательность работ по формированию Руководства по качеству филиала и внесению изменений

Подтверждение проверки Руководства осуществляется путем проставления на оборотной стороне титульного листа подлинника штампа (надписи) «Проверено», даты проверки и подписи проверяющего. При необходимости (в том числе при внесении большого количества изменений) Руководство по качеству по предложению уполномоченного по качеству и по решению директора филиала может быть переиздано.

## 1.10. Процессы системы менеджмента качества

Процессы СМК МЭИ в филиале МЭИ в г. Смоленске включают процессы деятельности руководства, обеспечения ресурсами, процессы жизненного цикла образовательной услуги, измерения, анализа и улучшения.

Менеджмент процессов осуществляется в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001.

Последовательность и взаимодействие процессов определены в настоящем руководстве, стандартах организации, инструкциях по выполнению работ.

Укрупненная структура процессов СМК МЭИ в филиале МЭИ в г. Смоленске приведена на рисунке 2. Идентификация процессов проведена в соответствии со структурой ИСО 9001.

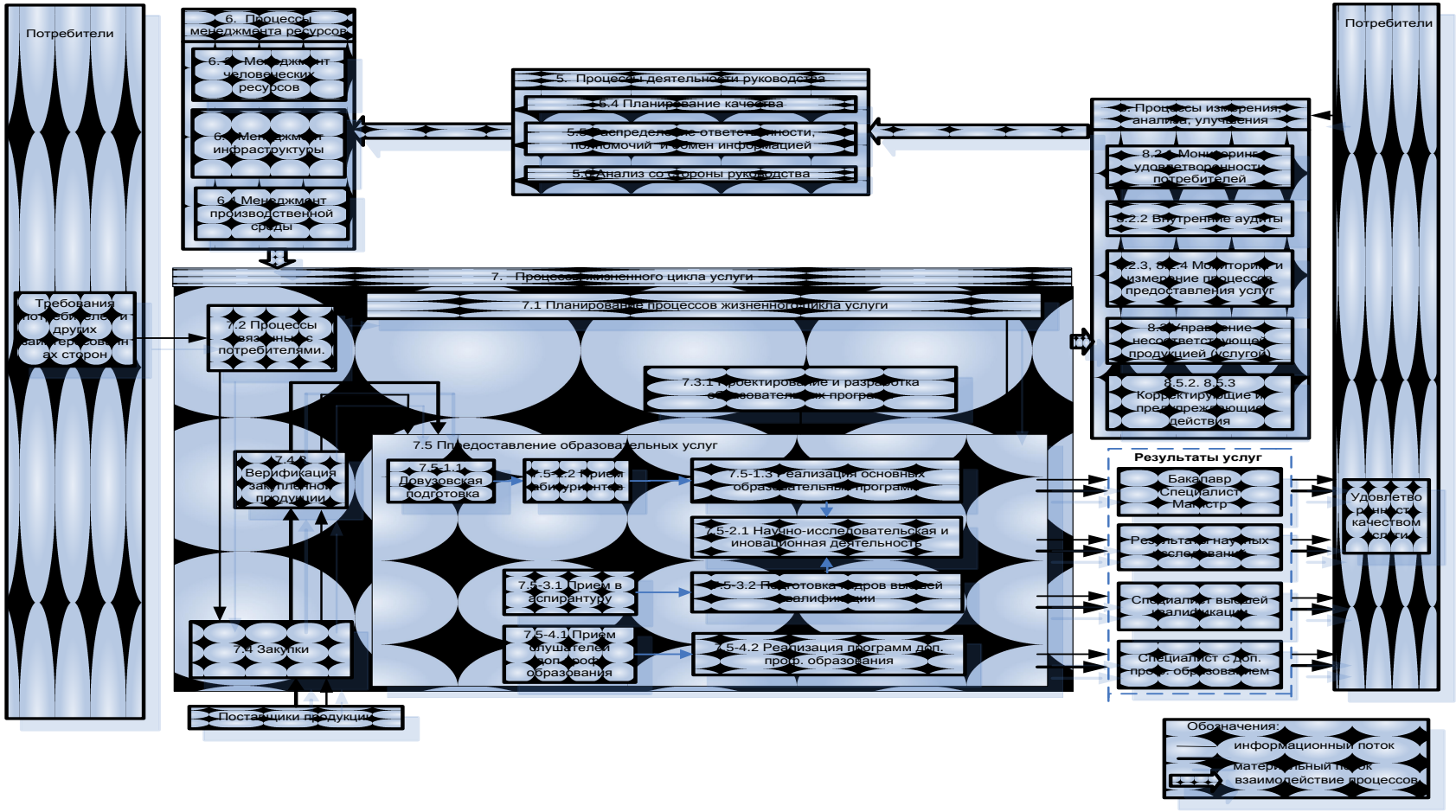


Рисунок 2 - Структура процессов менеджмента качества СФ МЭИ

**1.11. Организационная структура** филиала МЭИ в г. Смоленске. Система менеджмента качества филиале МЭИ в г. Смоленске разработана применительно к действующей организационной структуре МЭИ, представленной в соответствующем разделе РК СМК-4.2.2-01-2011, и организационной структуре филиала, утвержденной директором филиала и представленной на рисунке 3.

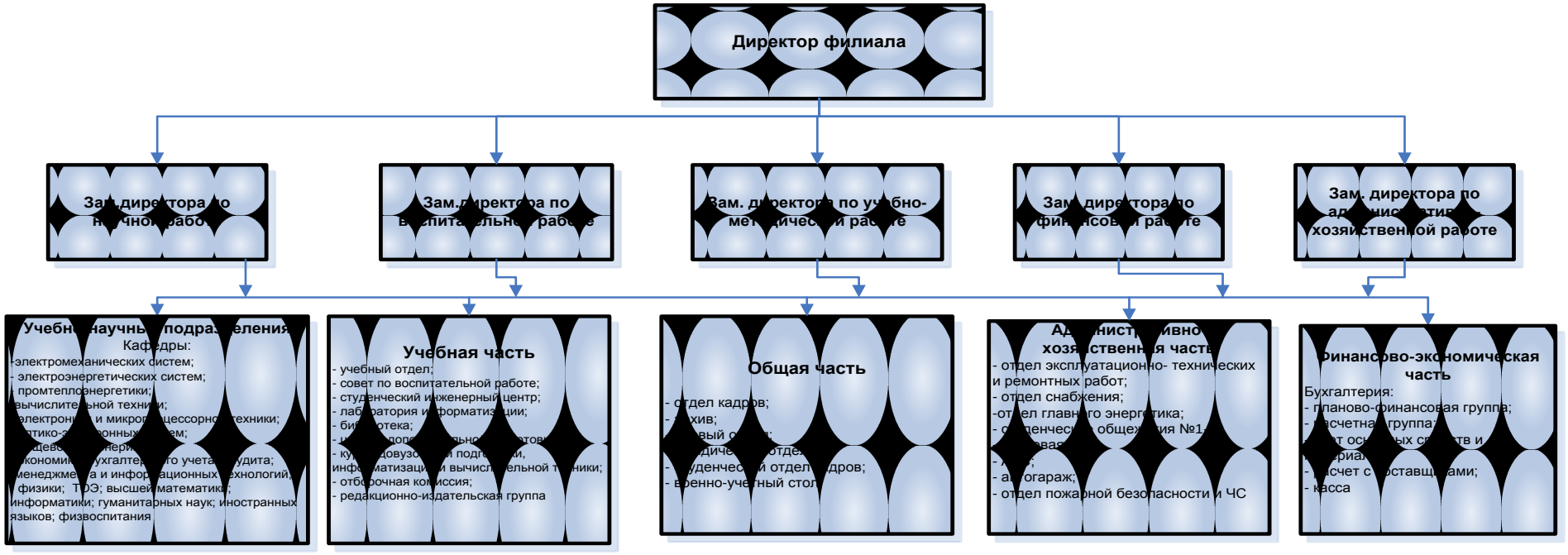


Рисунок 3 – Организационная структура филиала МЭИ в г. Смоленске

## 1.12. Документация системы менеджмента качества

Документация СМК, применяемая в филиале МЭИ в г. Смоленске, включает документы, определенные в разделе 1.12 РК СМК-4.2.2-01-2011, в том числе:

- Заявления о целях в области качества филиала МЭИ в г. Смоленске (документы, устанавливающие цели в области качества – программы);
- Перечень документированных процедур СМК приведен в приложении А.

Документы, применяемые в СМК, могут быть на бумажных и электронных носителях.

## 1.13. Управление документацией*

1.13.1 Средства управления, применяемые ко всем видам документов, приведенных в разделе 1.12 настоящего руководства, описаны в разделе 1.13 РК СМК-4.2.2-01-2011.

1.13.2 Управление Руководством по качеству филиала МЭИ в г. Смоленске осуществляется в соответствии с процедурой, описанной в разделе 1.9 данного Руководства.

1.13.3 Управление стандартами организации, методической документацией, и выписками из документов, организационно-распорядительной документацией, внешними документами осуществляется в соответствии с СТО СМК-4.2.3-01.

1.13.4 Управление должностными инструкциями осуществляется в соответствии с СТО СМК-4.2.3-02.

| | | |
|---|---|---|
| Ссылка: | РК СМК-4.2.2-01-2011 | Система менеджмента качества. Руководство по качеству МЭИ |
| | СТО СМК-4.2.3-01-2011 | Система менеджмента качества. Управление документацией. |
| | СТО СМК-4.2.3-02-2011 | Система менеджмента качества. Управление положениями о подразделениях, должностными и производственными инструкциями. |

* Требования к управлению записями установлены в разделе 1.14 настоящего Руководства по качеству.

## 1.14. Управление записями

Записи в рамках СМК проводятся для обеспечения свидетельств соответствия установленным требованиям и результативного функционирования СМК.

Виды записей, используемых в СМК МЭИ в филиале МЭИ в г. Смоленске, определены в соответствующем разделе РК СМК-4.2.2-01-2011.

Процедура управления записями, требования к заполнению, хранению, идентификации, защите, восстановлению, сохранению и изъятию записей установлена в СТО СМК-4.2.4-01.

Сводная таблица записей СМК в филиале МЭИ в г. Смоленске ведется в соответствии в СТО СМК-4.2.4-01.

Полный состав используемых носителей информации в филиале МЭИ в г. Смоленске представлен в сводной таблице записей СМК в филиале МЭИ в г. Смоленске. Сводная таблица записей ведется в соответствии в СТО СМК-4.2.4-01.

Сводная таблица ведется и хранится в бумажном и/или электронном виде в одном экземпляре.

Записи ведутся на бумажных и электронных носителях.

| | | |
|---|---|---|
| Ссылка: | РК СМК-4.2.2-01-2011 | Система менеджмента качества. Руководство по качеству МЭИ |
| | СТО СМК-4.2.4-01-2011 | Система менеджмента качества. Управление записями. |

# 2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

## 2.1. Обязательства руководства

Руководство филиала МЭИ в г. Смоленске обеспечивает наличие свидетельств принятия своих обязательств по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также постоянному улучшению ее результативности посредством:

– доведения до сведения персонала филиала важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований (раздел 3.1, 3,2 настоящего Руководства);

– обеспечения разработки целей в области качества филиала МЭИ в г. Смоленске (раздел 2.3 настоящего Руководства);

– проведения анализа со стороны руководства (СТО СМК-5.6-01);

– обеспечения необходимыми ресурсами (раздел 3.1 настоящего Руководства).

## 2.2. Ориентация на потребителя

Руководство филиала МЭИ в г. Смоленске обеспечивает определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности.

Требования потребителей и его ожидания определяются и актуализируются при подготовке, анализе и заключении договоров на целевую контрактную подготовку специалиста и договоров на услуги дополнительного профессионального образования филиала МЭИ в г. Смоленске.

В настоящее время налажены устойчивые связи с такими предприятиями Смоленщины, как ОАО «Кристалл», ОАО «Свет», ФГУП СПО «Аналитприбор», ОАО «СЭЗ», ОАО «Измеритель», ОАО «Смоленскэнергосбыт», ОАО «Теплоконтроль», ОАО «Смоленскоблгаз», ОАО «Хлебопёк», ОАО «Сафоновохлеб», филиал ОАО « МРСК Центра»- «Смоленскэнерго», филиал ОАО «Квадра»-«Западная Генерация», филиал ОАО «Э.ОН. Россия»- « Смоленская ГРЭС», филиал ОАО « Концерн Энергоатом» «Смоленская атомная станция», а также крупными электроэнергетическими предприятиями Брянской и Калужской областей: филиалом ОАО « ФСК ЕЭС» « Брянское предприятие магистральных электрических сетей», филиалом ОАО « МРСК Центра»- «Брянскэнерго», филиалом ОАО «МРСК Центра и Приволжья»- « Калугаэнерго» и другими.

## 2.3. Планирование

Планирование в филиале МЭИ в г. Смоленске включает в себя:

- установление целей в области качества;
- планирование создания и развития СМК.

2.3.1 Цели в области качества

Цели определяются руководством филиала МЭИ в г. Смоленске, исходя из Политики МЭИ в соответствии с п. 2.3. РК СМК-4.2.2-01-2011. Цели в области качества должны быть измеримыми и достижимыми в течение определенного периода времени. Цели устанавливаются в программе качества филиала. Программа включает целевые и плановые показатели, а также мероприятия по их достижению.

При разработке целей в области качества руководство учитывает:

- политику в области качества МЭИ;
- цели МЭИ;
- фактические и будущие потребности потребителей и филиала МЭИ в г. Смоленске;
- результаты анализа со стороны руководства;
- результаты внутренних аудитов (проверок);
- результаты анализа данных в СМК;
- фактические показатели процессов;
- сравнение с лучшими достижениями в области предоставления образовательных услуг;
- ресурсы, необходимые для достижения целей;
- результаты и статус корректирующих и предупреждающих действий;
- законодательные акты и обязательные требования;
- результаты инспекционного контроля СМК органами сертификации.

Цели в области качества развертываются по процессам и доводятся руководителями филиала до сведения всего персонала.

Цели в области качества анализируются систематически в рамках анализа со стороны руководства и при необходимости в программы вносятся изменения.

Достижение целей в области качества является основой оценки результативности СМК, осуществляемой в рамках анализа со стороны руководства.

2.3.2 Планирование создания, поддержания и улучшения СМК

Планирование создания, поддержания и улучшения СМК направлено на определение процессов, необходимых для достижения целей в области качества и требований к качеству. Планирование СМК МЭИ в филиале МЭИ в г. Смоленске осуществляется руководством филиала посредством разработки предложений в программу совершенствования системы менеджмента качества МЭИ.

## 2.4. Ответственность, полномочия и обмен информацией в филиале МЭИ в г. Смоленске

2.4.1 Ответственность и полномочия

Ответственность и полномочия руководителей и персонала филиала МЭИ в г. Смоленске в рамках СМК регламентированы в документах, описанных в разделе 2.5.1 РК-4.2.2-01.2011, в том числе:

- Руководство по качеству филиала МЭИ в г. Смоленске.

Высшее руководство филиала МЭИ в г. Смоленске в необходимом объеме обеспечивает материальные, финансовые и трудовые ресурсы, необходимые для реализации Политики в области качества МЭИ и целей в области качества.

Для общей координации и обеспечения соответствия СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 директором филиала университета назначается уполномоченный по качеству (раздел 2.4.2).

2.4.2 Уполномоченный по качеству

Уполномоченный по качеству назначается директором филиала.

Уполномоченный по качеству подчиняется по вопросам внедрения, функционирования и совершенствования СМК непосредственно директору филиала и обладает распорядительными полномочиями, обязательными для исполнения всеми должностными лицами в рамках СМК в филиале.

Уполномоченный по качеству организует свою работу в соответствии с положением об уполномоченном по качеству в филиале МЭИ в г. Смоленске.

2.4.3 Внутренний обмен информацией

2.4.3.1 Цель внутреннего обмена информацией:

- осведомленность персонала о деятельности филиала университета, в том числе, и о результативности системы менеджмента качества;
- вовлечение персонала в деятельность филиала университета для стимулирования работы по совершенствованию СМК;
- обеспечение принятия решений, основанных на достоверной информации;
- анализ рисков, базирующийся на своевременной и достоверной информации.

2.4.3.2 Обмен информацией, в т.ч. по вопросам результативности СМК осуществляется как на уровне филиала университета, так и на уровне подразделений филиала.

2.4.3.3 Ответственность за организацию работ по доведению и обмену информацией по различным видам деятельности филиала МЭИ в г. Смоленске возлагается на руководство филиала и руководителей подразделений филиала.

2.4.3.4 Ответственность за организацию работ по доведению и обмену информацией по вопросам результативности системы менеджмента качества в филиале возлагается на уполномоченного по качеству.

2.4.3.5 Обмен информацией осуществляется посредством:

- совещаний, проводимых руководством филиала и руководителями подразделений филиала (заседания кафедр и подразделений);
- учебных мероприятий (в том числе подготовка и переподготовка персонала);
- использования организационно-распорядительных документов;
- использования документов СМК;
- средств наглядной агитации, в т.ч. информационных досок;
- внутренней электронной сети.

Примерами информации, передаваемой по внутренним каналам связи, являются:

- результаты работы и достижение поставленных целей на уровне подразделений и университета в целом;
- результаты анализа со стороны руководства;
- результаты внутренних или внешних аудитов (проверок) СМК.

2.4.3.6 Средства наглядной агитации и пропаганды

Средствами наглядной агитации и пропаганды, используемыми для доведения информации до сведения персонала и для обмена информацией, являются информационные стенды

Возможное содержание информации, размещаемой на информационных стендах:

- политика в области качества МЭИ;
- программа качества на период;
- сертификат по СМК;

Ответственность за своевременное и достоверное представление информации за счет средств наглядной агитации несет на уровне филиала – уполномоченный по качеству, на уровне подразделений – руководители подразделений.

2.4.3.7 Внутренняя электронная сеть

Внутренняя электронная сеть используется для размещения и обмена информацией между подразделениями филиала.

Порядок, объем, права доступа, места размещения организационно-распорядительной информации во внутренней электронной сети возложены на руководство филиала и руководителей подразделений филиала.

Ответственность за бесперебойную работу и результативное использование электронной сети при организации внутреннего информирования в филиале МЭИ в г. Смоленске возложена на заведующего лабораторией информатизации.

2.4.3.8 Мониторинг процесса внутреннего обмена информацией

Оценка результативности доведения и обмена информацией проводится с применением обследования персонала.

Обследование персонала с целью оценки результативности процессов внутреннего обмена информацией проводится:

- в виде собеседования (опроса) в рабочем порядке руководителями разного уровня, непосредственными руководителями;
- экспертами в процессе проведения внутренних проверок функционирования СМК;

Показателями результативности процесса внутреннего обмена информацией являются:

- отсутствие несоответствий в деятельности персонала из-за недостаточности или неполноты информации;
- количество фактов несвоевременного доведения до сведения персонала информации;
- количество случаев срыва мероприятий из-за отсутствия информации о них;
- количество фактов распространения недостоверной информации;

Мониторинг процесса внутреннего обмена информацией осуществляют руководители подразделений по своим направлениям деятельности с периодичностью 1 раз в квартал.

Результаты обобщенных и проанализированных данных оценки результативности процесса, включая результаты обследования (опроса) персонала передаются представителю руководства и далее – директору для проведения анализа СМК со стороны руководства в соответствии с СТО СМК-5.6-01.

По результатам анализа вырабатываются корректирующие и предупреждающие действия в соответствии с СТО СМК-8.5.2-8.5.3-01.

| | | |
|---|---|---|
| Ссылки: | СТО СМК-5.6-01-2011 | Система менеджмента качества. Анализ со стороны руководства. |
| | РК СМК-4.2.2-01-2011 | Система менеджмента качества. Руководство по качеству МЭИ |
| | СТО СМК-8.5.2-8.5.3-01-2011 | Система менеджмента качества. Корректирующие и предупреждающие действия. |

## 2.5. Анализ со стороны руководства

2.5.1 Анализ СМК со стороны руководства в филиале МЭИ в г. Смоленске осуществляется с целью обеспечения ее постоянной пригодности, достаточности и результативности, а также оценки возможности улучшения и потребности в изменениях СМК МЭИ, в том числе в Политике и целях в области качества.

Ответственность за организацию работ по анализу СМК со стороны руководства в филиале МЭИ в г. Смоленске возлагается на уполномоченного по качеству.

Для проведения анализа со стороны руководства руководители подразделений предоставляют входные данные в виде справок или отчетов.

2.5.2 Анализ со стороны руководства в филиале МЭИ в г. Смоленске осуществляется директором филиала на специальных совещаниях Ученого совета, на котором обсуждаются и анализируются входные данные и принимаются решения по результатам работы один раз в семестр (декабрь, июнь).

2.5.3 Результаты анализа со стороны руководства регистрируются в протоколе с отражением всех решений и действий, направленных на повышение результативности процессов системы менеджмента качества в филиале МЭИ в г. Смоленске.

2.5.4 По результатам анализа директор филиала направляет в отдел качества и сертификации образования как сводный отчет, содержащий входные данные, так и протокол анализа СМК со стороны руководства филиала, содержащий выходные данные.

Результаты анализа и принятые решения доводятся до сведения персонала филиала МЭИ в г. Смоленске на совещаниях и используются при планировании и улучшении деятельности.

Процедура анализа со стороны руководства регламентирована в СТО СМК-5.6-01.

| | | |
|---|---|---|
| Ссылки: | СТО СМК-5.6-01-2011 | Система менеджмента качества. Анализ со стороны руководства. |
| | РК СМК-4.2.2-01-2011 | Система менеджмента качества. Руководство по качеству МЭИ |

# 3. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

## 3.1. Обеспечение ресурсами

Руководство филиала МЭИ в г. Смоленске определяет и обеспечивает ресурсы, включая человеческие ресурсы, инфраструктуру, производственную среду, требуемые для:

- внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также для постоянного повышения её результативности;
- доведения до сведения персонала филиала университета важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;
- повышения удовлетворенности потребителей путём выполнения их требований.

Потребности в ресурсах определяются при проведении анализа со стороны руководства и устанавливаются при:

- при проведении анализа со стороны руководства;
- разработке плановых документов, устанавливающих цели и мероприятия в области качества.

### 3.2. Человеческие ресурсы

Руководство филиала МЭИ в г. Смоленске обеспечивает выполнение работ, влияющих на качество, персоналом с необходимым уровнем компетентности.

Потребность в персонале определяется руководством филиала МЭИ в г. Смоленске с учетом требований контрактов (договоров), целей в области качества и отражается в штатном расписании.

3.2.1 Обеспечение компетентности, осведомленности и подготовки персонала в СМК осуществляется методами, описанными в разделе 3.2.1 РК СМК-4.2.2-01-2011.

Требования к компетентности персонала устанавливаются в должностных инструкциях, разработанных на основе приказа директора филиала № 603/к от 16.11.2011.

Подготовка персонала осуществляется на основе годового плана по обучению персонала, разрабатываемого специалистами отдела кадров филиала по результатам оценки компетентности персонала.

Форма годового плана по обучению персонала произвольная. Способы оценки результативности подготовки и обучения персонала определяются начальником отдела кадров.

Записи об образовании, обучении, навыках и опыте персонала ведутся специалистами отдела кадров филиала путем хранения копий документов (дипломов, удостоверений, сертификатов и т.д.) в личных карточках работников.

## 3.3. Инфраструктура

Общее руководство работой по поддержанию инфраструктуры, необходимой для выполнения процессов жизненного цикла образовательной услуги в филиале, возложено на заместителя директора филиала по административно-хозяйственной работе. Инфраструктура филиала МЭИ в г. Смоленске включает в себя следующие виды ресурсов:

3.3.1 Здания

Филиал МЭИ в г. Смоленске располагает необходимыми зданиями для выполнения процессов жизненного цикла образовательной услуги: учебные корпуса, лаборатории, материальный склад.

Ответственность за поддержание зданий в управляемых условиях возложена на заместителя директора филиала по административно-хозяйственной работе.

3.3.2 Энергетические ресурсы

Энергоресурсы, используемые в филиале МЭИ в г. Смоленске включают: энергоресурсы, получаемые со стороны (электрическая энергия, горячая, техническая и питьевая вода и т.д.). Энергоресурсы, получаемые со стороны, поставляются поставщиками в соответствии с договорами, в которых сформулированы требования и объемы к закупаемым филиалом энергоресурсам.

Управление энергоресурсами включает:

- поддержание качества энергоресурсов;
- организацию рационального использования энергоресурсов.

Ответственным за управление энергоресурсами является главный энергетик.

3.3.3 Оборудование для процессов

В состав оборудования, используемого в процессах жизненного цикла, входят технические и программные средства.

К используемым техническим и программным средствам относятся:

- оборудование учебных лабораторий;
- энергетическое оборудование;
- компьютерная техника;
- оборудование телекоммуникации и связи (модемы, факсы, и т.д.)
- программное обеспечение, необходимое для ведения баз данных, создания документов и ведения записей в СМК, а также для обеспечения работы технических средств.

Ответственность за управление оборудованием учебных лабораторий возложена на заведующих соответствующих лабораторий.

Энергетическое оборудование ремонтируется и поддерживается в исправном состоянии главным энергетиком.

Технический осмотр электрощитовых установок осуществляется два раза в год главным энергетиком.

Техническое обслуживание и ремонт компьютеров, оборудования телекоммуникации при возникновении поломок или проблем в работе оборудования осуществляет заведующий лабораторией информатизации.

3.3.4 Средства связи

К используемым средствам связи относятся:

- телефонные линии и телефонные аппараты;
- локальная компьютерная сеть;

За эксплуатацию и обслуживание локальной компьютерной сети несет ответственность заведующий лабораторией информатизации.

За бесперебойную работу телефонных линий и аппаратов несет ответственность электромонтер линейных сооружений телефонной связи и радиофикации.

3.3.5 Транспорт (при наличии)

Ответственность за управление транспортом филиала МЭИ в г. Смоленске несет механик гаража.

Ответственность за обеспечение и сохранение соответствия при погрузочно-разгрузочных работах, погрузку в транспорт, за разгрузку закупленной продукции возложена на начальника отдела материально-технического снабжения.

### 3.4. Производственная среда

3.4.1. Для достижения соответствия требований к выпускаемым специалистам и обеспечения условий труда персонала и обучающихся определена, обеспечена и находится под управлением необходимая производственная среда, включая как физические, так и человеческие факторы.

3.4.2 Методы управления физическими факторами производственной среды описаны в соответствующем разделе РК СМК-4.2.2-01.

3.4.3 Методы управления человеческим фактором производственной среды описаны в соответствующем разделе РК СМК-4.2.2-01.

3.4.4 Общее руководство управлением и координацию деятельности в филиале МЭИ в г. Смоленске по обеспечению установленных параметров (требований) производственной среды осуществляет заместитель директора по административно-хозяйственной работе.

3.4.5 Ответственные за противопожарную безопасность по филиалу МЭИ в г. Смоленске и подразделениям, а также уполномоченные по охране труда назначаются директором филиала МЭИ в г. Смоленске.

# ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА УСЛУГИ

## 4.1 **Планирование процессов жизненного цикла услуги**

Планирование процессов жизненного цикла услуги в филиале МЭИ в г. Смоленске осуществляется в соответствии с требованиями раздела 4.1 РК СМК-4.2.2-01-2011.

## 4.2. Процессы, связанные с потребителями

4.2.1 Основными группами потребителей образовательных услуг филиала МЭИ в г. Смоленске являются:

- абитуриенты;
- студенты;
- аспиранты;
- предприятия-работодатели.

4.2.2 Основные требования, относящиеся к образовательной услуге, определены в соответствующем разделе РК СМК-4.2.2-01-2011.

Ответственность за доведение до персонала внутри филиала МЭИ в г. Смоленске требований потребителей несет заместитель директора по учебно-методической работе.

4.2.3 Анализ требований, относящихся к образовательной услуге

Ответственность за координацию деятельности подразделений филиала МЭИ в г. Смоленске при проведении анализа требований к образовательной услуге, установленных в договорах, несет заместитель директора по учебно-методической работе.

Анализ требований потребителей проводится для того, чтобы обеспечить:

- точное и однозначное определение требований к образовательной услуге, которые согласовываются до их принятия;
- уверенность в способности подразделений филиала МЭИ в г. Смоленске выполнить требования договора.

Все поправки к договору анализируются и согласовываются с потребителем.

При изменении требований потребителей ответственность за внесение изменений в соответствующие документы и информирование заинтересованного персонала, возлагается на заместителя директора по учебно-методической работе.

4.2.4 Методы связи с потребителями образовательных услуг в филиале МЭИ в г. Смоленске определены в соответствующем разделе РК СМК-4.2.2-01-2011.

4.2.5 Порядок рассмотрения претензий потребителей

Ответственность за разработку и результативное функционирование процесса обращения с претензиями, а также координацию действий по учету, рас-

смотрению и удовлетворению всех видов претензий в филиале МЭИ в г. Смоленске возлагается на заместителя директора по финансовой работе.

Информация о процессе работы с претензиями доводится до потребителей и других заинтересованных сторон заместителем директора по финансовой работе.

Порядок рассмотрения претензий потребителей установлен в СТО СМК-7.2.3-01.

4.2.6 Мониторинг и измерение процессов, связанных с потребителями

Мониторинг и измерение процессов, связанных с потребителями на уровне филиал МЭИ в г. Смоленске осуществляет – начальник учебного отдела.

Мониторинг и измерение процессов, связанных с потребителями, осуществляется по показателям, перечень которых разрабатывается ежегодно начальником учебного отдела и утверждается заместителем директора по учебно-методической работе.

Мониторинг процессов, связанных с потребителями, осуществляется экспертами по проведению внутренних аудитов в процессе проведения внутренних аудитов СМК в соответствии с СТО СМК-8.2.2-01.

| | | |
|---|---|---|
| Ссылки: | СТО СМК-7.2.3-01-2011 | Система менеджмента качества. Порядок рассмотрения претензий разных категорий потребителей |
| | СТО СМК-8.2.2-01-2011 | Система менеджмента качества. Внутренние аудиты (проверки) |
| | РК СМК-4.2.2-01-2011 | Система менеджмента качества. Руководство по качеству МЭИ |

## 4.3. Проектирование и разработка

Процедура проектированию и разработки основных образовательных программ в МЭИ определена в разделе 4.3 РК СМК-4.2.2-01-2011.

### 4.4. Закупки

4.4.1 Руководство филиала МЭИ в г. Смоленске обеспечивает закупку продукции (услуг), соответствующих установленным требованиям, необходимым для функционирования процесса предоставления образовательных услуг и поддержания инфраструктуры филиала МЭИ в г. Смоленске.

4.4.2 Общее руководство процессом закупок и координацию этой деятельности в филиале МЭИ в г. Смоленске осуществляет заместитель директора по финансовой работе.

4.4.3 Установленные требования к закупаемой продукции (услугам) указываются в договорах с поставщиками, государственных контрактах и иных договорных документах.

4.4.4 Основанием для закупки продукции (услуг) являются заявки от подразделений, а также планы закупок, составленные с учетом объема финансирования.

4.4.5 Процедуры процесса закупок установлены в СТО СМК-7.4-01.

4.4.6 Оценка и выбор поставщиков

Оценка и выбор поставщиков продукции в рамках государственных контрактов определена требованиями Федерального Закона № 94- ФЗ и осуществляется в рамках работы Конкурсных комиссий, действующих на основании соответствующих положений.

Оценка поставщиков продукции стоимостью до 100 тыс. руб., закупаемой отделом материально-технического снабжения, проводится на основе экспертной оценки в соответствии с СТО СМК-7.4-01.

4.4.7 Информация по закупкам

Требования к данному разделу установлено в РК СМК-4.2.2-01-2011.

4.4.8 Верификация закупленной продукции

Приемку закупленной продукции осуществляет заведующий складом, при необходимости совместно с представителем подразделения являющегося инициатором закупки, в соответствии с СТО СМК-7.4-01.

При выявлении несоответствия при верификации поставщику предъявляется претензия. Порядок предъявления претензий поставщикам установлен в И СМК-7.4-01.

Процедуры сохранения соответствия закупленной продукции установлены в разделе 4.5.5 РК СМК-4.2.2-01.

Управление закупленной продукцией, имеющей отклонение от установленных требований к закупкам, осуществляется в соответствии с СТО СМК-8.3-01.

4.4.9 Мониторинг и измерение процесса закупок

На постоянной основе мониторинг и измерение процесса закупок на уровне филиала МЭИ в г. Смоленске осуществляет заместитель директора по финансовой работе.

Порядок проведения мониторинга и измерения процесса закупок установлен в СТО СМК-7.4-01.

## 4.5. Предоставление образовательных услуг

### 4.5.1 Управление процессом предоставления образовательных услуг

Управление процессом предоставления образовательных услуг в филиале МЭИ г. Смоленске осуществляется при соблюдении управляемых условий, установленных в разделе 4.5.1 РК-4.2.2-01-2011.

### 4.5.2. Валидация процесса предоставления образовательных услуг

4.5.2.1. Валидация учебного оборудования

Валидация учебного оборудования в филиале МЭИ в г. Смоленске осуществляется в соответствии с п. 4.5.2.1 РК СМК-4.2.2-01-2011.

4.5.2.2 Валидация квалификации преподавателей

Валидацию квалификации преподавателей проводит комиссия, состав которой формируется директором филиала и согласовывается.

Члены комиссии проходят подготовительный инструктаж по организации и порядку проведения валидации не позднее, чем за 5 рабочих дней до начала ее проведения с учетом программы валидации.

Результаты валидации квалификации преподавателей отражаются в протоколе, подтверждающем выполнение программы в полном объеме. Протокол подписывается всеми членами комиссии и направляется председателем комиссии директору филиала для принятия соответствующих решений.

### 4.5.3. Идентификация и прослеживаемость

Процедура идентификации и прослеживаемости определена в разделе 4.5.3 РК СМК-4.2.2-01.

### 4.5.4. Собственность потребителей

Требования к управлению собственностью потребителей в рамках СМК в филиале МЭИ в г. Смоленске установлены в соответствующем разделе РК СМК-4.2.2-01-2011.

Общее руководство и координацию работ по обеспечению сохранности собственности потребителя на уровне филиала университета осуществляет заместитель директора по административно-хозяйственной работе, на уровне подразделений – руководители подразделений.

### 4.5.5. Сохранение соответствия образовательных услуг

Требования к сохранению соответствия образовательных услуг в рамках СМК в филиале МЭИ в г. Смоленске установлены в соответствующем разделе РК СМК-4.2.2-01-2011.

Ответственность за общее руководство и координацию работ по обеспечения сохранения соответствия образовательных услуг в филиале МЭИ в г. Смоленске возложена на заместителя директора по учебно-методической работе.

# 5. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

## 5.1. Мониторинг удовлетворенности потребителей

Процедура проведения мониторинга удовлетворенности потребителей на уровне МЭИ определена в соответствующем разделе РК СМК-4.2.2-01-2011.

Общее руководство реализацией процесса мониторинга удовлетворенности потребителей на уровне филиал МЭИ в г. Смоленске осуществляет заместитель директора по финансовой работе.

Практические работы по осуществлению мониторинга удовлетворенности потребителей в филиале МЭИ в г. Смоленске выполняет заместитель директора по финансовой работе.

Мониторинг и измерение процесса мониторинга удовлетворенности потребителей осуществляется в филиале МЭИ в г. Смоленске заместителем директора по финансовой работе систематически по характеристикам:

- количество фактов принятия (непринятия) мер по результатам оценки удовлетворенности потребителей;
- количество случаев несвоевременного или неполного доведения информации об удовлетворенности потребителей до заинтересованных подразделений;
- результативность используемых методов получения информации об удовлетворенности потребителей;
- увеличение числа потребителей, вовлеченных в проведение исследований;
- количество позитивных отзывов от потребителей.

Два раза в год (к 1 марту и 1 октября) заместитель директора по финансовой работе готовит справку в произвольной форме с отражением данных за прошедшее время, тенденций по характеристикам, приведенным выше, и предложений по улучшению и направляет ее уполномоченному по качеству. Уполномоченный по качеству обобщает представленную информацию, включает в нее результаты внутренних аудитов процесса мониторинга удовлетворенности потребителей, и представляет сводную информацию на совещании по анализу со стороны руководства (СТО СМК-5.6-01).

| | | |
|---|---|---|
| Ссылки: | СТО СМК-5.6-01-2011 | Система менеджмента качества. Анализ со стороны руководства |
| | РК СМК-4.2.2-01-2011 | Система менеджмента качества. Руководство по качеству МЭИ |

## 5.2. Внутренние аудиты (проверки)

Требования к внутренним аудитам в МЭИ установлены в соответствующем разделе РК СМК-4.2.2-01-2011.

Процедуры внутренних проверок МЭИ установлены в СТО СМК 8.2.2-01.

Инициирование проверок осуществляется в соответствии с разделом стандарта 7.1-7.4 СТО 8.2.2-01.

Специальные аудиты проводятся по решению директора филиала в случаях необходимости. Для инициирования специального внутреннего аудита представитель руководства готовит приказ о проведении аудита, в котором указывается:

- причина и цель аудита;
- область аудита;
- критерии аудита;
- сроки проведения аудита;
- состав экспертной группы.

Приказ подписывается директором филиала МЭИ в г. Смоленске. Специальные аудиты проводятся по всем правилам, установленным для внутренних аудитов организации (раздел 8, СТО СМК 8.2.2-01).

Проведение аудита осуществляется в соответствии с разделом 8 СТО СМК 8.2.2-01, при этом результаты аудита передаются уполномоченному по качеству.

В случае проведения внутренних проверок в филиале в рамках МЭИ данные проверки осуществляются в соответствии с СТО СМК 8.2.2-01.

### 5.3. Мониторинг и измерение процессов предоставления услуг

Мониторинг и измерение процессов предоставления услуг осуществляются по основным показателям деятельности филиала МЭИ в г. Смоленске и результатам процессов.

Основные виды контроля определены в соответствующем разделе РК СМК-4.2.2-01-2011.

## 5.4. Управление несоответствующей услугой

Процедура управления несоответствующей услугой в МЭИ описана в СТО СМК 8.3-01-2011.

Мониторинг и измерение процесса управления несоответствующей продукцией на уровне филиала осуществляет уполномоченный по качеству.

## 5.5.Анализ данных

Анализ данных в филиале МЭИ в г. Смоленске осуществляется в соответствии с разделом 5.5 РК СМК-4.2.2-01-2011.

## 5.6. Улучшение

Руководство филиала МЭИ в г. Смоленске повышает результативность СМК посредством использования Политики МЭИ и целей в области качества филиала, результатов внутренних проверок (СТО СМК-8.2.2-01), анализа данных, реализации корректирующих и предупреждающих действий (СТО СМК-8.5.2-8.5.3-01), а также посредством проведения анализа СМК со стороны руководства (СТО СМК-5.6-01).

Цели по улучшению продукции, процессов и системы менеджмента качества отражаются в Программе качества филиала МЭИ в г. Смоленске.

| | | |
|---|---|---|
| Ссылки: | СТО СМК-5.6-01-2011 | Система менеджмента качества. Анализ со стороны руководства |
| | СТО СМК-8.2.2-01-2011 | Система менеджмента качества. Внутренние аудиты (проверки) |
| | СТО СМК-8.5.2-8.5.3-01-2011 | Система менеджмента качества. Корректирующие и предупреждающие действия |

## 5.7. Корректирующие и предупреждающие действия

Организация разработки и реализации корректирующих и предупреждающих действий в МЭИ подробно описана в документированной процедуре СТО СМК-8.5.2-8.5.3-01.

| **Обозначение документированной процедуры** | **Наименование** |
|---|---|
| 1 | 2 |
| РК СМК-4.2.2.-01-2011 | СМК. Руководство по качеству МЭИ |
| РК СМК-4.2.2.-02-2011 | СМК. Руководство по качеству филиала МЭИ в г. Смоленске |
| СТО СМК-4.2.3-01-2011 | СМК. Управление документацией |
| СТО СМК- 4.2.3-02-2011 | СМК. Управление положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями |
| СТО СМК-4.2.4-01-2011 | СМК. Управление записями |
| П СМК-5.5.2-02-2011 | СМК. Положение об уполномоченном по качеству филиала МЭИ в г. Смоленске |
| СТО СМК-5.6-01-2011 | СМК. Анализ со стороны руководства |
| СТО СМК-6.3-01-2011 | СМК. Инфраструктура. Управление технологическим и энергетическим оборудованием |
| И СМК-6.3-01-2011 | СМК. Организация ремонтных работ помещений |
| СТО СМК-7.2.3-01-2011 | СМК. Порядок рассмотрения претензий разных категорий потребителей |
| СТО СМК-7.4-01-2011 | СМК. Процесс закупок товаров, работ, услуг для нужд университета |
| И СМК-7.4-01-2011 | СМК. Порядок предъявления претензий поставщикам |
| СТО СМК-8.2.2-01-2011 | СМК. Внутренние аудиты (проверки) |
| СТО СМК-8.3-01-2011 | СМК. Управление несоответствующей услугой |
| СТО СМК-8.5.2-8.5.3-2011 | СМК. Корректирующие и предупреждающие действия |

## ЛИСТ СВЕДЕНИЙ О РАЗРАБОТЧИКАХ

**Разработчики:**

| Начальник учебного отдела | подпись | Н.А.Скуратова |
|---|---|---|
| должность, подразделение | личная подпись | расшифровка подписи |

**Согласовано:**

| Представитель руководства | подпись | А.С.Федулов |
|---|---|---|
| | личная подпись | расшифровка подписи |

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

| Номер изменения | Номера страниц | | | | Всего страниц в документе | Наименование и № документа, вводящего изменения | Подпись, Ф.И.О. внесшего изменения в данный экземпляр | Дата внесения изменения в данный экземпляр | Дата введения изменения |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | изменных | заменных | новых | аннулированных | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | | | | | | | | |