



ФГБОУ ВО Кировский  
ГМУ Минздрава России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
"Кировский государственный медицинский университет"  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

СМК-РК-1

Приложение № 1  
к приказу ФГБОУ ВО Кировский  
ГМУ Минздрава России  
от 05.04.2024 № 189 - 02


## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

# Руководство по качеству

Экземпляр № \_\_\_\_\_


	Должность	ФИО	Дата	Подпись
Разработал	Руководитель центра обеспечения системы менеджмента качества	Бандур Е.А.	05.04.2024	
Проверил	Начальник учебно-методического управления	Семенов Н.С.	05.04.2024	
Согласовал	Проректор по учебной работе	Касаткин Е.Н.	05.04.2024	

**Киров**


 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

## Содержание

1. Область применения	4
1.1 Общие положения	4
2. Нормативные документы	4
3. Термины и определения	5
4. Среда организации	6
4.1 Понимание образовательной организации и ее среды	7
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	7
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества университета	8
4.4 Система менеджмента качества	9
5. Лидерство	10
5.1 Лидерство и приверженность	10
5.2 Политика в области качества	13
5.3 Функции, ответственность и полномочия в университете	14
6. Планирование	14
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей	14
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения	15
7. Средства обеспечения	16
7.1 Ресурсы	16
7.2 Компетентность	23
7.3 Осведомленность	24
7.4 Обмен информацией	24
7.5 Документированная информация	24
8. Деятельность на стадиях жизненного цикла образовательного процесса.....	25

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла образовательного процесса	27
8.2 Требования к образовательным услугам	27
8.3 Проектирование и разработка	29
8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	34
8.5 Предоставление услуг	35
8.6 Выпуск услуг	40
8.7 Управление несоответствующими результатами процессов	41
9. Оценка результатов деятельности образовательной организации	42
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка	44
9.2 Внутренний аудит	44
9.3 Анализ со стороны руководства	44
10. Улучшение	47
10.1 Общие положения	47
10.2 Несоответствия и корректирующие действия	47
10.3 Постоянное улучшение	47
Приложение	49

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

## 1. Область применения

### 1.1. Общие положения

Руководство по качеству (далее – Руководство) описывает систему менеджмента качества в ФГБОУ ВО «Кировский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - университет).

Система менеджмента качества университета создана с целью обеспечения ожиданий потребителей и заинтересованных сторон предоставлением стабильно качественных образовательных услуг.


Настоящее Руководство используется с целью демонстрации способности университета постоянно предоставлять образовательную услугу, отвечающую требованиям потребителей, с выполнением законодательных и нормативно-правовых требований.

Руководство по качеству обязывает работников университета при предоставлении образовательной услуги выполнять требования данного документа и действовать в соответствии с национальным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

## 2. Нормативные документы

### 2.1. Руководство разработано с учетом требований стандартов:

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Национальный стандарт Российской Федерации. Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента.

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

2.2. В разделах Руководства даны ссылки на внутренние нормативные документы.

### 3. Термины и определения

В Руководстве по качеству используются термины и определения, приведенные в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

Аудит (проверка качества) - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита.

Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта соответствующим требованиям.

Услуга – выход - результат процесса организации, который требует обязательного взаимодействия организации и потребителя.


Несоответствие – невыполнение требований.

Несоответствующая услуга – услуга, не отвечающая требованиям, закрепленным в стандартах СМК, внешних и внутренних нормативных, регламентирующих документах, касающихся образовательной деятельности.

Предупреждающее действие (ПК) – действие, принятое по устранению причины потенциально возможного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Коррекция – это действие, принятое для устранения, обнаруженного несоответствия. Может применяться до или после корректирующего действия.

Потребитель – организация или лицо, получающее услугу. Потребителями образовательной услуги выступают обучающиеся: ординаторы, аспиранты, слушатели, студенты, а также родители обучающихся, потенциальные работодатели, государство и общество.

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

Владелец процесса – лицо, наделенное полномочиями в области проектирования, внедрения, поддержки, совершенствования проекта и ответственное за его результат.

Представитель руководства по качеству (ПРК) – лицо, отвечающее за доведение информации о функционировании СМК до руководства, а также является официальным уполномоченным представителем Университета по вопросам СМК.


Федеральный государственный образовательный стандарт (ФГОС) — совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

Процесс обучения – целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенциями, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни.

Риск – влияние неопределенности, которое отражается в достижении целей университета.

#### 4. Среда организации

В университете разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии система менеджмента качества (далее – СМК). Руководство и весь коллектив призваны на постоянное улучшение результативности СМК в соответствии с требованиями Национального

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ПК-1
	Руководство по качеству

стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

#### 4.1. Понимание образовательной организации и ее среды

В университете определены внутренние и внешние факторы, определяющие намерения, стратегическое развитие университета, влияющие на способность достигать намеченных результатов СМК организации.

Основными внешними факторами для университета являются:

- изменение в законодательной, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической среде в Российской Федерации, а также на международном, региональном или местном уровне.

Внутренние факторы связаны с ценностями, культурой, знаниями, компетентностью персонала и результатами работы университета, включая финансовые результаты. К внутренним факторам относятся инфраструктура, среда для функционирования установленных процессов в Университете. Характер деятельности Университета описан в его Уставе.


#### 4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

С учетом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность университета осуществлять образовательную деятельность, отвечающие требованиям потребителей и применимым к ним законодательным и нормативным правовым требованиям, в университете определены:

а) заинтересованные стороны, имеющие отношение к СМК: государство, работодатели, обучающиеся, научно-педагогические работники, другие работники университета, родители обучающихся;

б) требования этих заинтересованных сторон, относящиеся к СМК:

- требования государства к уровню квалификации выпускника установлены в федеральных государственных образовательных стандартах,

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

требования которых являются нормативными для осуществления процессов СМК и условием существования образовательной организации с бюджетным финансированием;

- требования работодателей к уровню знаний и умений выпускников определяются в процессе сотрудничества и мониторинга удовлетворенности подготовкой специалистов;

- требования и предложения обучающихся и их родителей, профессорско-преподавательского состава и других сотрудников университета учитываются в части организации деятельности, условий осуществления процессов СМК.

Исходя из интересов потребителей, университет устанавливает цели своей деятельности и мероприятия по их достижению.

В университете осуществляется регулярный мониторинг и анализ информации о заинтересованных сторонах их требованиях и предложениях.

#### 4.3. Определение области применения СМК университета.

СМК применительно к разработке и оказанию образовательных услуг по реализации образовательных программ по видам образования, уровням образования, по профессиям, специальностям, направлениям подготовки (для профессионального образования), по подвидам дополнительного образования в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитацией.


##### 4.3.1. Образовательные услуги

###### 4.3.1.1 Образование профессиональное:

- высшее образование – бакалавриат;
- высшее образование – специалитет;
- высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации по

программам ординатуры;



 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ПК-1
	Руководство по качеству

- высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации по программам подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре;

#### 4.3.1.2 Образование дополнительное:

- дополнительное образование детей и взрослых;
- дополнительное профессиональное образование.


#### 4.4. Система менеджмента качества

##### 4.4.1. Общие требования

В Университете разработана, внедрена, поддерживается и постоянно улучшается СМК, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями настоящего Руководства.

В университете определены: процессы, необходимые для СМК, их применение в рамках университета, а также:

- входы и ожидаемые выходы, последовательность, применение в университете и их взаимодействие;
- критерии результативности процессов, владельцы и менеджеры процессов и методы (включая мониторинг и измерения), гарантирующие результативное выполнение этих процессов и управление ими;
- ответственность и полномочия в отношении указанных процессов (в приказах, должностных инструкциях, трудовых договорах и иной нормативной документации университета);
- ресурсы, необходимых для поддержания функционирования процессов и их мониторинга;
- учтены риски и возможности в соответствии с требованиями настоящего Руководства;

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ПК-1
	Руководство по качеству

– осуществляется мониторинг, измерение и анализ процессов через запланированные промежутки времени, осуществляется внесение изменений, необходимых для обеспечения достижения намеченных результатов.

#### 4.4.2. Объем документированной информации

В целях обеспечения функционирования процессов СМК в университете установлена и поддерживается в рабочем состоянии документированная информация в следующем объеме:

- документально оформленные Политика в области качества и Цели в области качества,
- Руководство по качеству,
- Документированные процедуры, устанавливающие порядок осуществления деятельности,
- локальные акты (документы), необходимые университету для планирования, осуществления и управления процессами,
- записи, необходимые для регистрации факта и характеристик осуществленной деятельности.


Более подробно требования к документированной информации описаны в процедуре «Управление документированной информацией и записями». Управление документированной информацией обеспечивается в университете посредством системы электронного документооборота (далее – СЭД).

## 5. Лидерство


### 5.1. Лидерство и приверженность

#### 5.1.1. Общие положения

Руководство университета приняло на себя обязательство лидерства, привержено принципам менеджмента качества и проводит их в жизнь посредством:

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ПК-1
	Руководство по качеству

- ответственности за результативность СМК и постоянного повышения качества предоставляемых услуг;
- своевременной актуализации политики Университета в области качества;
- постановки четких и измеримых целей в области качества с учетом потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, которые согласуются с условиями среды университета, основными принципами государственной политики Российской Федерации в сфере образования и стратегическим направлением развития университета;
- разработки мероприятий по достижению целей в области качества и намеченных результатов;
- обеспечения интеграции требований СМК в процессы образовательной деятельности университета;
- привлечения внимания персонала университета к важности удовлетворения потребностей заинтересованных сторон;
- содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления в университете;
- распространения в организации понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям СМК;
- проведения периодического анализа СМК со стороны руководства;
- обеспечения необходимыми ресурсами, достаточными для результативного функционирования СМК;
- проведения обучения персонала и осуществления поддержки других руководителей образовательной организации в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности;
- совершенствования собственных знаний и навыков в вопросах качества через обучение на различных курсах, семинарах, участие в форумах,

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ПК-1
	Руководство по качеству

конференциях, с тем, чтобы собственным примером подтвердить следование обязательствам в области качества, взятым на себя университетом в целом;

- вовлечения, руководства и оказания поддержки участию сотрудников в обеспечении результативности СМК и ее улучшения;

- информирования общества о результатах деятельности университета, его достижениях и планах развития.


Общее руководство деятельностью по поддержанию и совершенствованию СМК в Университете осуществляет ректор Университета.

#### 5.1.2. Ориентация на потребителя

В целях повышения удовлетворенности потребителей руководством университета проводится работа по мониторингу удовлетворенности потребителей, информация включена в ежегодный отчет по анализу функционирования СМК, утверждаемый ректором университета. Кроме того, СМК в университете построена таким образом, что обеспечивается постоянное выполнение требований потребителей, а также применимых законодательных, нормативных правовых и других образовательных требований на основе правил, принципов, традиций, принятых в системе образовательной деятельности.

Указанные требования разъясняются на совещаниях у руководства (ректорат, заседания ученого совета), заседаниях (кафедры, ученых советов факультетов/института). Требования определены в качестве набора компетенций, приведенного в образовательных программах, в том числе в рабочих программах дисциплин (модулей), практик. Реализация рабочей программы дисциплины (модуля), практики способствует реализации указанных требований.

Риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие образовательной деятельности и на способность повышать удовлетворенность

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ПК-1
	Руководство по качеству

потребителей, определяются и рассматриваются не только на совещаниях у руководства университета, но и непосредственно в подразделениях.

Повышение удовлетворенности потребителей находится в центре внимания руководства Университета.

## 5.2. Политика в области качества

### 5.2.1. Разработка политики в области качества

Для обеспечения выполнения требований потребителей, а также для постоянного улучшения деятельности руководством университета разработана Политика в области качества, оформленная в виде отдельного документа. Политика поддерживается в актуальном состоянии и при необходимости вносятся изменения (дополнения) при рассмотрении документа на ученом совете университета.

Политика в области качества:


- соответствует миссии университета, а также поддерживает основные принципы государственной политики Российской Федерации в сфере образования и соответствует стратегическому направлению развития организации;

- создает основы для постановки и анализа целей в области качества;

- включает обязательство соответствовать применимым требованиям и постоянно улучшать результативность СМК.

### 5.2.2. Доведение политики в области качества

Политика в области качества университета оформлена как отдельный документ и управление ею осуществляется в соответствие с документированной процедуры «Управление документированной информацией и записями».

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

Политика в области качества доведена до сведения потребителей, в т.ч. работников университета, заинтересованных сторон путем размещения на официальном сайте университета ([www.kirovgma.ru](http://www.kirovgma.ru)).

Политика в области качества сформулирована доступным языком, что обеспечивает ее понимание.

### 5.3. Функции, ответственность и полномочия в университете


Общую ответственность за реализацию Политики несет ректор университета. Проект документа разрабатывается проректорами университета под руководством ректора университета с учетом предложений руководителей подразделений и выносится для обсуждения на ученый совет. После одобрения документа ученым советом, ПРК оформляет документ, делает рассылку во все подразделения университета, размещает на официальном сайте университета. Руководители подразделений отвечают за ознакомление работников подразделения с Политикой под подпись.

## 6. Планирование

### 6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании в СМК в университете учитываются факторы и требования, определяются риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- обеспечения уверенности в том, что СМК может достичь своих намеченных результатов;
- увеличения их желаемого влияния;
- предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- достижения улучшения.

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

Действия по планированию, рассмотрению и обращению с рисками осуществляются в соответствии с документированной процедурой «Управление рисками».

## 6.2. Цели в области качества и планирование их достижения

6.2.1. Для обеспечения постоянного улучшения деятельности университета и реализации Политики в области качества руководство университета ежегодно устанавливает Цели в области качества.

Цели в области качества согласуются с Политикой и комплексной программой развития университета. Цели оформляются в виде отдельного документа, одобренного на заседании ученого совета университета. Для заинтересованных сторон документ доводится посредством размещения на официальном сайте университета. ПРК делает рассылку документа по подразделениям через СЭД университета. Руководители структурных подразделений берут на себя обязательство по ознакомлению с Целями в области качества университета работников вверенного структурного подразделения под подпись. Руководители структурных подразделений также формируют цели структурного подразделения и направляют ПРК для формирования «Книги целей структурных подразделений Университета». При постановке целей в области качества учитывается согласование с Политикой Университета, проверяется возможность измерения цели, а также просматривается обязательное улучшение и повышение удовлетворенности потребителей предоставлением университетом услуг.

6.2.2. При проектировании Целей в области качества подразделения планируют необходимые ресурсы, определяют сроки выполнения и устанавливают критерии оценки результатов. Ответственность за выполнение поставленных целей в области качества несет лицо, определенное в документе «Цели в области качества университета» и в «Книге целей подразделений».



### 6.3. Планирование изменений

Университет проводит работу по предотвращению нежелательного влияния возникающих в процессе деятельности изменений, в том числе, на основе риск-ориентированного мышления и обеспечивает, чтобы эти изменения внедрялись и реализовывались в управляемом режиме.

Университет оценивает изменения и следит за изменениями, которые могут повлиять на предоставление услуг, отвечающих требованиям потребителей по повышению удовлетворенности образовательной услугой.

Необходимость изменений определяется, в том числе, при анализе СМК со стороны руководства, по результатам аудитов при анализе выявленных несоответствий, анализе претензий, анализе результатов процессов, изменений в среде или из изменяющихся потребностей потребителей и других заинтересованных сторон.

Изменения могут включать, например, при неблагоприятной эпидемиологической ситуации переход на обучение с применением дистанционных технологий, или при внедрении новых программных продуктов в деятельность университета.

Университет учитывает доступность ресурсов и необходимость распределения или перераспределения ответственности за любые изменения.

## 7. Средства обеспечения


### 7.1. Ресурсы

#### 7.1.1. Общие положения

К ресурсам, необходимым для внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения СМК образовательной деятельности университета относятся:

- квалифицированные научно-педагогические работники;



 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

- здания, сооружения и инженерные сети;
- оборудование, техника и средства связи, необходимые для выполнения работ, оказания услуг, необходимые для деятельности образовательной организации;
- подходящие социальные, психологические условия, а также физические факторы;
- средства мониторинга и измерений;
- информационные ресурсы;
- финансы.


#### 7.1.2. Человеческие ресурсы

С целью результативного функционирования СМК, управления ее процессами, в университете определено и обеспечено наличие должностных лиц соответствующей квалификации. На каждого работника имеется должностная инструкция, устанавливающая квалификационные требования и обязанности.

Для выполнения качественного предоставления образовательной услуги регулярно определяется потребность университета в персонале. Для поддержания уровня компетентности формируется план повышения квалификации и предоставляется возможность повышения квалификации работников университета. В личном деле работника имеются копии документов о квалификации и своевременности повышения квалификации.

Обеспечение соответствующей компетентности персонала университета осуществляется в соответствии с требованиями п. 7.2 настоящего Руководства.

Для достижения цели, выполнения ряда задач или реализации проекта и др. принимаются дополнительные работники. Рассматривается потребность в дополнительном обучении работников для достижения необходимых результатов деятельности.

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

В своей деятельности персонал руководствуется политикой и целями в области качества, документированной информацией СМК, федеральными законами и иной нормативной правовой документацией.

### 7.1.3. Инфраструктура

К инфраструктуре университета, необходимой для достижения соответствия требованиям к продукции, относятся:

- рабочее помещение и связанные с ними инженерные сети и системы (аудиторный фонд, лаборатории и иные помещения для самостоятельной работы, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования с соответствующими мебелью и техническими средствами обучения, библиотека, места общественного питания обучающихся и работников);


- оборудование для процессов, включая технические и программные средства (технические средства для проведения лабораторных работ и практических занятий);

- транспортные средства;

- информационные и коммуникационные технологии, включая учебную и учебно-методическую литературу.

Университет поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру путем выполнения соответствующих профилактических и регламентных работ и оперативных коррекций в отношении объектов инфраструктуры. Оргтехника, средства связи (в т.ч. доступ в сеть «Интернет») и транспорт поддерживаются в рабочем состоянии путем проведения необходимых текущих мероприятий по ремонту и обслуживанию.

Программные средства поддерживаются в рабочем состоянии путем обновления через установленные промежутки времени.

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

В университете в соответствующих приказах, трудовых договорах установлена ответственность и полномочия при проведении аукционов, закупок, получении, хранении, установке и техническом обслуживании оборудования.

Для обеспечения и поддержания в рабочем состоянии процессов СМК ежегодно осуществляется планирование расходов на будущий год. Согласовываются лимиты энергоресурсов, потребляемых университетом, планируются мероприятия по ремонту, профилактическим осмотрам, испытаниям и прочим действиям, которые позволяют содержать здания, сооружения и оборудование университета в надлежащем состоянии, проводится расчет сумм расходов по затратам на планируемые мероприятия.


#### 7.1.4. Среда для функционирования процессов

В университете определена, создана и поддерживается среда, необходимая для функционирования процессов и достижения соответствия требованиям к образовательному процессу.

Подходящая среда представляет собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

- соблюдения режима труда и отдыха;
- социальные (спокойствие, бесконфликтность и др.);
- психологические (снижение уровня стресса, эмоциональная защита и др.);
- физические (например, температура, тепловой поток, влажность, освещение, движение воздуха, гигиена, шум).

Для обеспечения необходимых условий производственной среды осуществляется периодический контроль соответствия нормативам и санитарным правилам путем проведения специальной оценки условий труда в соответствии с законодательными актами Российской Федерации.

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

### 7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения

#### Общие требования

В университете в соответствующих отделах административно-хозяйственной части составлен перечень средств мониторинга и измерений (далее – измерительные приборы), необходимых для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов мониторинга или измерения при осуществлении образовательной деятельности.


Для обеспечения пригодности измерительных приборов осуществляется их своевременная поверка.

Свидетельства о поверках находятся в подразделениях, использующих данный прибор.

Измерительные приборы защищены от регулировок, повреждения и ухудшения состояния, которые сделали бы недействительными статус калибровки и последующие результаты измерений, путем хранения их у ответственного лица (заведующего лабораторией и или иного материально-ответственного лица, назначенного приказом ректора университета). Обучающимися измерительные приборы используются строго под контролем ответственного лица (заведующего лабораторией, преподавателя и др.)


Если было обнаружено, что измерительное оборудование непригодно для применения по его прямому назначению, измерительный прибор изымается и передается ответственному лицу, который совместно с административно-хозяйственной частью определяет правомочность предыдущих результатов измерения, о чем составляется акт. При необходимости измерительный прибор с комплектом документации передается в аккредитованную организацию для проведения его ремонта или поверки. Соответствующие записи ведутся в делах эксплуатационно-технического отдела.

### 7.1.6. Знания образовательной организации

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

При рассмотрении изменяющихся тенденций и требований к процессу обучения и его результатам в университете регулярно проводится оценка текущего уровня знаний и определяется возможность и способ получения и/или обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Так, в университете ведется подписка на новые издания журналов, как печатном, так и в электронном виде; на научные журналы, включенные в Перечень рецензируемых научных изданий ВАК, другой научной литературы. Осуществляется сотрудничество с ведущими издательствами и типографиями, в соответствии с требованиями ФГОС ВО. Обеспечивается доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам: ЭБС Кировского ГМУ (учебные, учебно-методические, научные и видеоматериалы кафедр Университета; представлены периодические издания вуза), ЭБС «Консультант студента» (учебная, научная, справочная литература по медицинским специальностям вуза; дополнительные материалы, в том числе аудио, видео, анимации, интерактивные издания и др.), ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (учебные издания по всем направлениям подготовки студентов университета, монографии, периодические издания, словари, энциклопедии, видео- и аудиоматериалы, иллюстрированные издания по искусству, литература нон-фикшн, художественная литература), ЭБС «Айбукс» (издания по психологии, клинической психологии, психиатрии), ЭБС «Консультант врача» (достоверная информация для широкого спектра врачебных специальностей в виде периодических изданий, книг, новостной информации и электронных обучающих модулей для непрерывного медицинского образования; для студентов старших курсов, ординаторов, аспирантов), ЭБС «Лань» (оформлена подписка к изданиям по анатомии и нормальной физиологии на английском языке), доступ к платформе РКИ

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ПК-1
	Руководство по качеству

(Русский как иностранный) от IPR MEDIA. Электронные библиотечные системы соответствуют ФГОС третьего поколения, в том числе, в отношении требований, предъявляемых к процессу обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Обучающимся и научно-педагогическим работникам Кировского ГМУ обеспечен доступ к базам данных отечественных периодических изданий Научной Электронной библиотеки eLIBRARY.RU, полнотекстовой базе научных журналов ИВИС East View, зарубежным научным периодическим изданиям Национального Электронно-Информационного Консорциума (НЭИКОН), «Polpred.com» (периодика и аналитика).

Кировскому ГМУ предоставлен доступ к научным зарубежным информационным ресурсам: БД EBSCO eBooks, The Cochrane Library, Wiley Journals Database, Orbit Premium edition, Springer Nature eBook Collections; коллекция журналов Springer Nature Journal, журналы РАН.


Ежегодно заключается договор на работу в базе данных «Справочно-поисковая система (СПС) Консультант Плюс».

Библиотеке Кировского ГМУ открыт доступ к материалам других медицинских университетов.

В университете обеспечена доступность знаний в необходимом объеме путем проведения локальной сети, содержащей обновления и актуальные знания.

Помимо перечисленных источников, в университете существуют:

- внутренние источники знаний (например, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом на совещаниях или в ходе личных бесед; результаты улучшений процессов и услуг, опрос выпускников и др.);

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

- внешние источники (например, осуществляется закупка стандартов и иной документации, участие в конференциях, семинарах, а также анализ обратной связи от работодателей).

### 7.2. Компетентность

С целью обеспечения соответствующей компетентности персонала в университете осуществляются следующие мероприятия:


- заведующими кафедрой и/или руководителями подразделений определяется требуемая компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность СМК (должностные инструкции содержат требования к компетенции). При этом проводится систематическая работа по определению необходимой компетентности путем сравнения требований учебных планов с текущим уровнем компетентности;

- по заявкам от подразделений обеспечивается компетентность этих лиц на основе соответствующего образования, подготовки и(или) опыта (например, наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности, организация стажировок в ведущих учебных и/или научных, медицинских центрах и т.п.);

- там, где это применимо, руководством университета предпринимаются действия, направленные на получение требуемой компетентности (например, проведение обучения, организация повышения квалификации), и непосредственными руководителями оценивается результативность предпринятых действий;

- в отделе кадров по представлению информации от сотрудников регистрируется и сохраняется соответствующая документированная информация как свидетельство компетентности.

### 7.3. Осведомленность

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

В университете с целью обеспечения осведомленности персонала проводятся совещания на различных уровнях, собрания и заседания (в том числе заседания ученого совета, ректората, центрального методического совета и др.), осуществляется распространение информации посредством СЭД университета. Ведется ознакомление сотрудников с документацией под подпись. Информация, которая регулярно доводится до сведения персонала, касается вопросов:

- о политике в области качества;
- о соответствующих целях в области качества;
- о своем вкладе в результативность СМК, включая пользу от улучшения результатов деятельности;
- о последствиях несоответствия требованиям СМК.

#### 7.4. Обмен информацией

Высшее руководство университета обеспечивает обмен внутренней информацией посредством электронной связи, в том числе используются электронные адреса подразделений, СЭД университета, используется локальная сеть.

Также для внешнего информирования используются официальный сайт университета [www.kirovgma.ru](http://www.kirovgma.ru), электронная почта, факс, телефон и др.


#### 7.5. Документированная информация

Общие положения

СМК университета включает:

- документированную информацию, требуемую стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и настоящим Руководством;
- документированную информацию, определенную университетом как необходимую для обеспечения результативности СМК.



 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

Управление документированной информацией регламентируется документированной процедурой «Управление документированной информацией и записями».

## 8. Деятельность на стадиях жизненного цикла образовательной услуги

8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла образовательной услуги.


Процесс планирования в университете является постоянным, циклическим, непрерывным для обеспечения выполнения требований к предоставлению услуг и для выполнения действий, определенных в разделе 6 настоящего Руководства. Процесс планирования состоит из следующих взаимосвязанных операций:

- составление плана на основании требований к образовательным услугам и ресурсам, необходимым для их выполнения;
- исполнение плана в соответствии с заданными сроками;
- обеспечение информацией и контроль исполнения планов;
- анализ полученных результатов;
- ведение установленной документированной информации.

Для обеспечения безусловного выполнения требований к качеству в университете осуществляется систематическое планирование развития университета (дорожная карта университета).

Основные виды планов, действующие в университете:

- план работ структурных подразделений (план факультета, план кафедры, план отдела и др.),
- индивидуальные планы НПП,
- планы работ по направлениям (учебная деятельность, научно-исследовательская деятельность, воспитательная и внеучебная деятельность,

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

медицинская деятельность, международная деятельность, инновационная деятельность).

Проведение мероприятий по улучшению образовательного процесса, которые содержатся в выходных данных анализа СМК со стороны руководства.

В университете при осуществлении деятельности ведется управление запланированными изменениями и проводится анализ последствий непредусмотренных изменений. При необходимости предпринимаются меры по смягчению любых негативных воздействий.

Необходимость изменения процессов СМК, их последовательности и взаимодействия может возникнуть в следующих случаях:


- при изменении целей в области качества;
- при расширении видов деятельности университета;
- при изменениях в ресурсах;
- при появлении процессов, подразделений и должностных лиц, ранее не охваченных СМК;
- при оптимизации процессов, явившихся результатами корректирующих и предупреждающих действий.

С целью сохранения целостности и адекватности системы требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 при введении новых требований в СМК определяется необходимость внесения изменений в документацию, что фиксируется в приказах по университету.

В университете в рамках оказания образовательной услуги на аутсорсинг не передан ни один процесс.

## 8.2. Требования к образовательным услугам

### 8.2.1. Связь с потребителями

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

В университете устанавливаются различные способы получения информации от потребителей образовательной услуги: электронные письма, телефонные звонки, онлайн опросы, личные встречи.

Связь с потребителями в университете включает в себя:


- обеспечение информацией об оказываемых услугах (из средств массовой информации, на официальном сайте университета в разделе «Сведения об образовательной организации»);
- обработку запросов на осуществление образовательной деятельности, включая их изменения;
- получение отзывов об услугах от потребителей, включая претензии потребителей (отзывы родителей, работодателей);
- обеспечение информирования потребителя о сохранности и управлении собственностью потребителя (документы об образовании).

#### 8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам

При определении требований к предоставляемым образовательным услугам руководством университета в обязательном порядке регламентируются применимые законодательные и нормативные правовые требования, а также требования, рассматриваемые в университете как необходимые. Руководство университета возьмет на себя ответственность за осуществление образовательного процесса только после того, как анализ деятельности докажет, что организация может выполнять указанные требования.

Поскольку круг потребителей результатов образовательной деятельности широкий, требования необходимо устанавливать по каждому из них.

В ФГОС установлены государственные требования к результатам освоения образовательной программы, требования к условиям реализации образовательных программ.

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

Требования работодателей определяются из их отзывов по удовлетворенности подготовкой специалистов и договоров на целевое обучение.


Ожидаемые требования в области образования относятся к удовлетворению потребностей обучающихся в приобретении необходимой компетенции. Основные требования обучающегося и его родителей включают следующее:

- 1) предоставление безопасных, исправных и чистых технических средств обучения с обслуживающим персоналом;
- 2) обеспечение надежной двусторонней связи между индивидуальными лицами и образовательной организацией;
- 3) обеспечение проживания (размещения) обучающихся;
- 4) обеспечение необходимыми методическими материалами;
- 5) обеспечение внимательного отношения персонала к потребностям заинтересованных сторон.

#### 8.2.3. Анализ требований, относящихся к услугам

Законодательные и нормативные правовые требования являются обязательными для университета. Основываясь на указанных требованиях, в университете сформулированы свои собственные требования с целью оказания услуг на высоком уровне. Прежде чем принять обязательство предоставить услуги потребителям в университете проводится анализ потенциальных возможностей (на ректорате, на заседаниях ученого совета университета, заседаниях центрального методического совета, ученого совета факультета/института), чтобы учесть:

- требования, установленные потребителем;
- требования, не заявленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

- требования договоров с партнерами, отличающиеся от ранее сформулированных.

Все заседания советов оформляются протоколами. На основании принятых решений вносятся корректировки в соответствующую документацию (учебные планы, договора на практику, положения, порядки, инструкции и т.п.). Информация об изменениях доводится через ОДО до исполнителей.

#### 8.2.4. Изменения требований к услугам

При изменении требований к продукции и услугам на заседании ученого совета университета (ректората, центрального методического совета) принимается решение о внедрении изменений в деятельность университета с одновременным внесением поправок в соответствующую документированную информацию и информированием педагогического и учебно-вспомогательного персонала об изменившихся требованиях. Рассылка соответствующей документации о вводимых изменениях происходит ознакомлением с документацией через СЭД университета и посредством рассылки информации по электронной почте на электронные адреса подразделений университета и размещением на образовательном портале в личных кабинетах потребителей.


### 8.3. Проектирование и разработка

#### 8.3.1. Общие положения

Проектирование и разработка включает в себя деятельность по разработке новых образовательных программ. При этом область применения СМК своевременно корректируется в соответствии с новыми видами оказываемых в университете услуг.

#### 8.3.2. Планирование проектирования и разработки


При определении этапов и средств управления проектированием и разработкой в университете рассматривается:

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

- характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;
- требуемые стадии процесса;
- требуемые действия в отношении верификации и валидации проектирования и разработки;
- обязанности, ответственность и полномочия в области проектирования и разработки;
- внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки услуг (например, аудиторный фонд, фонд пригодных технических средств обучения, кадровый состав, обеспечение учебно-методической литературой и др.);
- необходимость в управлении взаимодействиями между лицами, участвующими в процессе проектирования и разработки (с целью обеспечения эффективной связи между ними и четкого распределения ответственности);
- необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки;
- требования для последующего оказания услуг;
- уровень управления процессом проектирования и разработки, ожидаемый потребителями и другими соответствующими заинтересованными сторонами;
- документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

Проектирование новой образовательной программы включает в себя следующие стадии:

- 1) принятие решения о необходимости разработки новой образовательной программы;

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

2) определение перечня мероприятий по разработке новой образовательной программы, сроков их реализации и ответственных;

3) проведение работ в соответствии с запланированными мероприятиями, мониторинг и анализ хода их выполнения;

4) верификация отдельных стадий разработки;

5) валидация разработанной образовательной программы (результаты первого выпуска).

Результаты планирования уточняются по мере выполнения проектирования и разработки на ректорате, ученом совете, центральном методическом совете.

При проектировании и разработке учебного плана в университете в обязательном порядке учитывается тот факт, что переход на следующий уровень обучения должен совпадать с выходом из текущего уровня обучения и (или) при овладении слушателем определенным набором компетенций.

### 8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки


В качестве требований, имеющих важное значение для конкретного вида проектируемых и разрабатываемых образовательных программ, в университете рассматривается две группы входных проектных данных.

В качестве внешних входных проектных данных определяются:

1) потребности и ожидания потребителей (работодателей, обучающихся, слушателей);

2) применимые к данной услуге законодательные и регламентирующие требования (ФГОС, профессиональные стандарты, квалификационные требования);

3) информация о практике предоставления подобных услуг другими образовательными организациями;

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ПК-1
	Руководство по качеству

В качестве внутренних входных проектных данных должны быть определены:

- 1) потребности и ожидания сотрудников университета;
- 2) возможности новой образовательной программы в плане укрепления имиджа и репутации университета;
- 3) требуемый уровень квалификации персонала;
- 4) требуемое материально-техническое обеспечение;
- 5) возможность обеспечения информационными и учебно-методическими материалами;
- б) возможные последствия неудачи, связанные с характером услуг.


В случае, если требования к входным данным противоречат или есть трудности с их использованием или достижением, то сотрудники университета должны выполнить действия по разрешению таких вопросов, а затем продолжить разработку.

#### 8.3.4. Средства управления проектированием и разработкой

В университете осуществляется мониторинг и анализ процесса проектирования и разработки образовательной программы для обеспечения уверенности в том, что:

- разработка осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями;
- цели проектирования и разработки достигаются, запланированные ресурсы выделяются и используются целесообразно и эффективно;
- проведены действия по верификации в целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования и разработки входным требованиям к проектированию и разработке;



 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

- проведены действия по валидации в целях обеспечения соответствия услуг, предоставляемой потребителям, требованиям к установленному применению или намеченному использованию;

- предприняты необходимые действия по выявленным проблемам в ходе анализа или верификации и валидации;

- документированная информация об этих действиях зарегистрирована и сохранена.

Регистрация результатов верификации и валидации отражается в протоколах заседаний итоговых аттестационных комиссий, государственных экзаменационных комиссий (ГЭК).

#### 8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки


Выходные данные проектирования и разработки включают в себя:

- 1) информацию о новой образовательной программе для потребителей;
- 2) данные о требуемой компетентности персонала, участвующего в процессе реализации новой образовательной программы;
- 3) распределение ответственности и полномочий в виде положений о подразделениях и должностных инструкций сотрудников;

4) необходимые информационные, учебно-методические материалы (в т.ч. литература, оформленная подписка на журналы и т.п.), оборудование, оргтехника;

5) учебные планы и календарные учебные графики;

6) рабочие программы дисциплин в соответствии с требованиями локальных актов по разработке образовательных программ и рабочих программ дисциплин соответствующего уровня образования с обязательным указанием набора компетенций выпускника, освоившего образовательную программу.

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

7) рабочие программы практики в соответствии с требованиями локальных актов по разработке образовательных программ и рабочих программ практик соответствующего уровня образования.

Документированная информация регистрируется и сохраняется.

#### 8.3.6. Изменения проектирования и разработки

Для обеспечения исключения негативного влияния изменений, сделанных во время или после проектирования и разработки образовательной программы, на соответствие требованиям оказываемой услуги, в университете на заседаниях ученого совета университета, ученых советов факультетов/института, центральном методическом совете информация по результатам изменений докладывается и обсуждается. Результаты такого анализа фиксируются в протоколах, и доводятся до сведения заинтересованных лиц.


В обязательном порядке информация включает в себя сведения по:

- изменениям проектирования и разработки;
- результатам анализов;
- санкционированию изменений;
- действиям, предпринятым для предотвращения неблагоприятного влияния.

#### 8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

В университете разработаны нормативные документы, обеспечивающие соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям университета.

В университете соответствие закупленной для нужд образовательного процесса продукции обеспечивается путем осуществления процесса закупок в соответствии с требованиями законодательства РФ (в т.ч. Федерального закона

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и Федерального закона от 18.07.2011 № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»). Для реализации требований законодательства в сфере закупок в университете процесс закупок осуществляется в соответствии со следующими документами:

- положение о контрактной службе;
- положение по единой комиссии по осуществлению закупок ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России;
- положение о порядке осуществления контроля в ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России за исполнением договоров на закупку товаров, работ, услуг и взысканий пеней и штрафных санкций при ненадлежащем исполнении договоров поставщиками (исполнителями, подрядчиками).

Порядок подачи заявок на закупку товаров, работ, услуг регламентируется приказом ректора университета «О введении в действие сводного годового плана закупок товаров, работ, услуг для нужд ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России на текущий год и порядке его исполнения».

Все требования университета к поставляемой продукции и услугам изложены в договорах.


В университете в качестве документируемой информации сохраняются договора с поставщиками, подписанные акты выполненных работ и иная договорная документация, которая регистрируется в установленном порядке.

## 8.5. Предоставление услуг

### 8.5.1. Управление предоставлением услуг

В университете образовательная деятельность осуществляется в управляемых условиях.

Управляемые условия включают в себя:

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

- наличие документированной информации, устанавливающей:

1) характеристики выпускника, освоившего образовательную программу (набор его компетенций) – утвержденные ФГОС,

2) результаты обучения, которые должны быть достигнуты (навыки, умения, знания) – рабочие программы дисциплин, практик;


- наличие и применение пригодных ресурсов для осуществления мониторинга и измерений. Устанавливаются требования как к применяемому оборудованию в рамках учебного процесса, так и к средствам проведения мониторинга успеваемости обучающегося. Такие средства мониторинга установлены в рабочих программах дисциплин, в том числе в фондах оценочных средств;

- осуществление на соответствующих стадиях образовательного процесса мониторинга и измерений, чтобы верифицировать, что управление процессами или их результатами осуществляется в соответствии с установленными критериями, а также что продукция и услуги соответствуют требуемым характеристикам. Такая оценка проводится в соответствии с утвержденными порядками проведения текущего контроля, промежуточной, итоговой (государственной итоговой) аттестации.

- использование соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов (см. п. 7.1.3 настоящего Руководства);

- обеспечение кадрового состава требуемой компетенции (осуществляется в соответствии с п. 7.2 настоящего Руководства). Указание квалификации педагогических работников приводится в планах распределения нагрузки;

- проведение валидации и периодической ревалидации способности достигать запланированных результатов. Недостатки образовательного процесса становятся очевидным только после того, как выпускники начали работать.

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

Университет проводит валидацию образовательного процесса с целью продемонстрировать способность этого процесса достигать запланированные результаты. Разработанные меры включают в себя:

а) определенные критерии для анализа и утверждения образовательного процесса (требования ФГОС);

б) определенный уровень квалификации педагогических работников (должностные инструкции);

в) применение конкретных методов и процедур (рабочие программы дисциплин (модулей), в том числе методические рекомендации для обучающихся, фонды оценочных средств, рабочие программы практик);

г) соответствующие записи;


д) повторную валидацию в виде постоянной связи с работодателями.

- осуществление действий по предупреждению ошибок, связанных с человеческим фактором. Разработка рабочих программ дисциплин (модулей), в том числе методических указаний, фондов оценочных средств и их утверждение способствует снижению влияния человеческого фактора на результат образовательной деятельности;

- осуществление выпуска, распределения и деятельности после распределения. Университетом деятельность после выпуска осуществляется согласно контракту, предметом которого является обязательство университета оказывать обучающимся (слушателям) дальнейшую поддержку после окончания программы обучения. В таком контракте установлено, каким образом такая поддержка будет осуществляться и контролироваться.

#### 8.5.2. Идентификация и прослеживаемость

Университет в процессе образовательной деятельности осуществляет идентификацию и прослеживаемость результатов мониторинга и измерений

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

выходов по отношению к требованиям путем ведения соответствующих записей в личном деле обучающегося и в его учебной карточке.

Поскольку прослеживаемость является обязательным требованием, в университете обучающиеся идентифицируются по фамилии, имени и отчеству, номеру в личном деле, номеру группы. Соответствующие записи ведутся и сохраняются в деканатах, отделе подготовки кадров высшей квалификации, ИНДО.


### 8.5.3. Собственность потребителей или внешних поставщиков

В университете проявляется забота о собственности потребителей или внешних поставщиков, когда она находится под управлением университета или используется ею.

Собственность обучающегося включает в себя:

- подлинники документов об образовании, принятые при поступлении, личные документы. Хранятся в сейфах деканатов и отдела подготовки кадров высшей квалификации, ИНДО;
- медицинские данные, исследования или справки студента. Хранятся в деканатах и у врача общей практики.
- результаты вступительных испытаний обучающихся хранятся в личных делах обучающихся в деканатах, отделе подготовки кадров высшей квалификации;
- результаты текущей и (или) промежуточной аттестации (письменные работы, курсовые работы, отчеты по практике и т.п.) обучающихся хранятся на соответствующих кафедрах.
- одежда, сданная в гардероб, хранится в гардеробе под соответствующим номером.

Собственность потребителя (педагогического работника) включает интеллектуальную собственность. Собственность, предоставляемая

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ПК-1
	Руководство по качеству

преподавателями обучающимся в образовательной организации, определяется как собственность, передаваемая в ходе осуществления образовательной деятельности.

#### 8.5.4. Сохранение

В университете сохранение соответствия поддерживается путём выполнения требований, касающихся текущего, промежуточного и итогового контроля степени овладения требуемыми компетенциями.


Такие требования заложены в локальных актах университета, регламентирующих порядок текущего контроля, промежуточной, государственной итоговой (итоговой) аттестации, порядок перевода, отчисления и восстановления обучающихся для соответствующего уровня образования.

После выпуска сохранение соответствия компетентности обучающихся (слушателей) требованиям осуществляется путем:

- подготовки кадров высшей квалификации (аспирантура, ординатура);
- осуществления дополнительного образования (повышение квалификации, профессиональная переподготовка).

#### 8.5.5. Деятельность после поставки

При реализации учебного процесса неизбежно возникают ситуации, когда необходимо внести корректировки. В университете проводится анализ изменений в предоставлении услуг на заседаниях кафедр и методических комиссиях, ученых советах факультетов/института, ученом совете университета. Для обеспечения постоянного соответствия требованиям в университете сохраняется документированная информация, описывающая результаты анализа изменений, сведения о должностных лицах, санкционировавших внесение изменения, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа.

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ПК-1
	Руководство по качеству

Регулярно проводится мониторинг удовлетворенности работодателей с целью снижения риска неудовлетворенности потребителей и принятия корректирующих действий.

Изменения отражены в соответствующих учебных планах, рабочих программах дисциплин, практик и другой документации по учебному процессу.

#### 8.6. Выпуск услуг


В университете внедрены запланированные мероприятия на соответствующих этапах обучения в целях верификации выполнения требований к образовательной деятельности. Верификация проводится путем промежуточного контроля и аттестации в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов.

Выпуск специалиста, не в полном объеме освоившего образовательную программу, невозможен до тех пор, пока не завершена реализация всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами.

В университете ответственность за достоверность результатов процесса обучения несут научно-педагогические работники, проводящие мониторинг успеваемости и аттестацию по дисциплинам, практикам, дополнительным образовательным программам.

В качестве документированной информации, содержащей свидетельства, демонстрирующие соответствие уровня компетентности выпускника университета установленным требованиям, выступают записи в зачетной/экзаменационной ведомости и зачетной книжке (для программ высшего образования), а при окончательном выпуске – подлинник документа об образовании и (или) квалификации (диплом с приложением), документа о прохождении обучения по дополнительным образовательным программам, в том числе программам профессиональной переподготовки или повышения квалификации (удостоверения, сертификаты, свидетельства), подписанные



 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ПК-1
	Руководство по качеству

ректором университета (уполномоченным лицом). На подпись ректора университета (уполномоченного лица) в обязательном порядке ставится гербовая печать. Подпись ректора (уполномоченного лица) и печать в документе об образовании удостоверяет факт его регистрации и контроля.

В качестве документированной информации, содержащей свидетельства, демонстрирующие прослеживаемость в отношении должностного(-ых) лица (лиц), санкционировавшего(их) выпуск обучающихся (слушателей), осваивающих образовательную программу, также выступают записи в зачетной/экзаменационной ведомости и зачетной книжке (для программ высшего образования).

В образовательной организации ведется строгий учет документов об образовании, выданных по окончании обучения.


Все документы об образовании, выданные университетом, вносятся в Федеральный реестр сведений документов об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении (ФРДО).

Сохранение соответствия компетентности обучающихся (слушателей) требованиям после выпуска осуществляется в соответствии с п. 8.5.4 настоящего Руководства.

#### 8.7. Управление несоответствующими результатами процессов

Под несоответствующими результатами процессов в университете понимается:

- отчисленный до завершения освоения образовательной программы по инициативе университета обучающийся (слушатель);
- обучающийся (слушатель), полностью завершивший теоретический курс обучения, но не прошедший итоговую (государственную итоговую) аттестацию.

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ПК-1
	Руководство по качеству

Университет обеспечивает идентификацию несоответствующего результата процесса в учебной карточке обучающегося (слушателя).

## 9. Оценка результатов образовательной деятельности

### 9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

#### 9.1.1. Общие положения


При проведении анализа работы в университете установлено:

- что должно подлежать мониторингу и измерениям;
- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;
- сроки проведения мониторинга и измерений;
- сроки анализа и оценки результатов мониторинга и измерений.

Вся полученная в ходе проведения мониторинга и анализа информация фиксируется в отчетах и утверждается ректором. Регистрируется и сохраняется в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документированной информацией».

Мониторинг и измерение продукции осуществляется на всех стадиях образовательного процесса:

- при приеме обучающихся (слушателей) (результаты сдачи вступительных экзаменов и/или результаты ЕГЭ и т.п.);
- в процессе обучения (например, документированной информацией являются результаты промежуточной аттестации в соответствии с локальными актами университета);
- по завершению всех запланированных мероприятий (в соответствии с порядками проведения итоговой (государственной итоговой) аттестации на соответствующем уровне образования).

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

Свидетельством освоения выпускником (слушателем) образовательной программы в полном объеме являются протоколы итоговой (государственной итоговой аттестации) и документы об образовании и о квалификации, о прохождении обучения.

Мониторинг и измерение процессов СМК образовательной организации осуществляют руководители процессов. Результаты оперативной деятельности анализируются на ректорате, заседаниях ученого совета университета, ученых советов факультетов/института, центральном методическом совете.

Если запланированные результаты не достигнуты, осуществляются действия для достижения запланированных результатов через коррекцию и/или корректирующие действия в соответствии с требованиями соответствующей документированной процедуры.


Анализ результативности процессов СМК проводится ежегодно при проведении анализа со стороны руководства.

#### 9.1.2. Удовлетворенность потребителей

В университете проводится мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. В университете разработаны методы получения и мониторинга через:

- сбор и анализ отзывов (благодарности, отзывы, претензии на бумажном носителе, зарегистрированные в качестве входящей корреспонденции, а также проведение в университете «Дней открытых дверей», «Ярмарки вакансий», участие университета в выставках образовательных услуг и др.);
- ежегодный анализ отзывов и рекомендаций председателей государственных экзаменационных комиссий;
- анкетирование работодателей, обучающихся и НПР и др.;
- анализ рейтинга университета, опубликованных в сети «Интернет».

#### 9.1.3. Анализ и оценка

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

Полученная в ходе мониторинга и измерения информация анализируется и оценивается.

С целью принятия решений, основанных на адекватных данных, методы анализа данных включают в себя статистические методы.

Результаты анализа используются для оценки:

- соответствия продукции и услуг;
- степени удовлетворенности потребителей;
- результатов деятельности и результативности СМК;
- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- результатов деятельности внешних поставщиков;
- потребности в улучшениях СМК.

Результаты анализа включаются в отчеты об анализе со стороны руководства и другие отчеты.


## 9.2. Внутренний аудит

Процесс проведения внутренних аудитов регламентируется документируемой процедурой «Внутренние аудиты».

## 9.3. Анализ со стороны руководства

### 9.3.1. Общие положения

Высшим руководством университета ежегодно анализируется СМК в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением развития университета. Помимо перечисленных целей анализ СМК проводится руководством университета для доказательства того, что СМК соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015, Политике университета в области качества, Целям

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ПК-1
	Руководство по качеству

университета в области качества, требованиям настоящего Руководства и нормативным документам университета.

### 9.3.2. Входные данные анализа со стороны руководства

Анализ со стороны руководства включает в себя рассмотрение следующей информации:

- статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства (анализ выполнения плана мероприятий на год);

- изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;

- информации о результатах деятельности и результативности СМК, включая тенденции, относящиеся:

- 1) к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;

- 2) степени достижения Целей в области качества;

- 3) показателям процессов (анализ результативности процессов СМК), непосредственно актуальности системы процессов и развития СМК;

- 4) соответствию образовательных услуг требованиям (результаты итоговой аттестации);

- 5) к анализу способности университета достигать целей в области качества, проводить мероприятия по улучшению и развитию СМК и университета в целом;

- 6) несоответствиям и корректирующим действиям;


- 7) результатам мониторинга и измерений;

- 8) результатам внутренних и внешних аудитов;

- 9) результатам деятельности внешних поставщиков;

- достаточности ресурсов;

- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

- рекомендаций и возможностей по улучшению.

Ежегодно руководители подразделений предоставляют высшему руководству информацию о тенденциях функционирования своих процессов для проведения анализа.

Центр обеспечения СМК (далее – ЦО СМК) готовит отчет о функционировании СМК, который предоставляется ректору университета на утверждение. В состав отчета СМК включается отчет ректора за прошедший период.

### 9.3.3. Выходные данные анализа со стороны руководства

Выходные данные анализа со стороны руководства включают решения и действия в отношении возможностей для улучшения, необходимых изменений в СМК и требуемых дополнительных ресурсов. Текущий отчет используется как входные данные для анализа со стороны руководства следующего периода. Для обеспечения своевременного принятия мер в университете осуществляется регулярный мониторинг и анализ действий.


Анализа со стороны руководства хранится в ЦО СМК.

## 10. Улучшение

### 10.1. Общие положения

В университете определены возможности для улучшения и осуществляются необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности, которые включают в себя:

- улучшение образовательной деятельности в целях выполнения требований, а также учета будущих потребностей и ожиданий;
- коррекцию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;
- улучшение результатов деятельности и результативности СМК;

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

- принятие инноваций;
- проведение реорганизации.

### 10.2. Несоответствия и корректирующие действия


При появлении несоответствий, в том числе связанных с претензиями, в университете предпринимаются действия, адекватные последствиям выявленных несоответствий в соответствии с требованиями документированной процедуры «Несоответствия и корректирующие действия».

### 10.3. Постоянное улучшение

Университет стремится постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность СМК, свою деятельность и совершенствовать процессы. Руководство университета рассматривает постоянное улучшение как свою стратегическую цель, направленную на обеспечение удовлетворенности потребителей.

В университете рассматриваются и анализируются результаты анализа и оценки (рейтинги образовательных организаций, опубликованные в сети «Интернет», выходные данные анализа со стороны руководства, результаты проведения внутренних и внешних аудитов, результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий), чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

Университет стремится совершенствовать СМК через пересмотр Политики в области качества, Целей в области качества, планирование и реализацию мероприятий для улучшения.


 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-РК-1
	Руководство по качеству

Приложение

### Реестр процессов Кировского ГМУ

Процесс	Место реализации процесса	Владелец процесса
<b>Основные процессы – ОП</b>		
ОП-1 Прием обучающихся	Приемная комиссия	Начальник отдела по организации приема и профориентации
ОП-2 Реализация программ высшего образования:		
ОП-2.1 Образовательная деятельность на кафедрах	кафедры	Заведующие кафедрами
ОП-2.2 Организация и контроль учебного процесса: - в деканате  - отделе подготовки кадров высшей квалификации	деканаты	Деканы факультетов
	отдел подготовки кадров высшей квалификации	Начальник отдела подготовки кадров высшей квалификации
ОП-2.3 Организация и контроль учебного процесса в УМУ	учебно-методического управление	Начальник учебно-методического управления
ОП-3 Мониторинг занятости выпускников	отдел практической подготовки и трудоустройства выпускников	Начальник отдела практической подготовки и трудоустройства выпускников
ОП-4 Дополнительное образование:		
ОП-4.1 Довузовская подготовка	центр довузовской подготовки	Руководитель центра довузовской подготовки
ОП-4.2 Непрерывное медицинское образование	Центр непрерывного	Руководитель центра непрерывного



 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации	
	СМК-РК-1	
	Руководство по качеству	

	медицинского образования	медицинского образования
ОП-4.3 Дополнительное образование детей и взрослых	Центр дополнительного образования	Руководитель центра дополнительного образования
<b>Управляющие процессы – УП</b>		
УП-1 Стратегическое планирование	Ректорат	Представитель руководства по качеству (руководитель ЦО СМК)
УП-2 Мониторинг удовлетворённости потребителей	Центр обеспечения системы менеджмента качества	Руководитель центра обеспечения системы менеджмента качества
УП-3 Внутренние аудиты	Центр обеспечения системы менеджмента качества	Руководитель центра обеспечения системы менеджмента качества
<b>Поддерживающие процессы – ПП</b>		
ПП-1 Управление производственной средой и инфраструктурой	Управление хозяйственного обеспечения	Проректор оп АХР
ПП-2 Управление библиотечным и информационным обеспечением	Библиотека	Заведующий библиотекой
ПП-3 Управление персоналом	Отдел кадров	Начальник отдела кадров



ФГБОУ ВО Кировский  
ГМУ Минздрава России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
"Кировский государственный медицинский университет"  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

СМК-РК-1

Руководство по качеству

### Лист ознакомления

№ п/п	Ознакомлен: Должность	Ф. И. О.	Дата	Подпись