



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
**Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Поморский государственный университет имени М.В. Ломоносова»  
(ПГУ имени М.В. Ломоносова)**

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета  
ПГУ имени М.В. Ломоносова  
(протокол от 30.04.2009 № 11)

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ УПОЛНОМОЧЕННЫХ ПО КАЧЕСТВУ В ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ**

Архангельск  
2009

## 1. Введение

1.1. Положение об уполномоченных по качеству в подразделениях (далее – Положение) является документом системы менеджмента качества Поморского государственного университета имени М.В. Ломоносова (далее – университет), определяющим задачи, функции, права и обязанности уполномоченных по качеству в подразделениях, а также порядок их назначения.

1.2. Основание для разработки: Приказ от 08.12.2008 № 01-316/ОД «О внедрении системы менеджмента качества в соответствии с типовой моделью системы качества образовательного учреждения».

1.3. Положение вводится взамен П 02-04-2007 «Положение об уполномоченных по качеству в подразделениях».

1.4. Настоящее Положение разработано с учетом требований следующих правовых и методических документов:

- Методические рекомендации по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения, рекомендованные письмом Рособразования от 23.04.2007 № 704/12-16,

- Руководство по качеству, рекомендованное письмом Рособразования от 23.04.2007 № 704/12-16,

- Краткий терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования, рекомендованный письмом Рособразования от 23.04.2007 № 704/12-16,

- «Стандарты и директивы для гарантии качества высшего образования в европейском регионе», разработанные Европейской ассоциацией гарантии качества в высшем образовании (European Association for Quality Assurance in Higher Education – ENQA),

- ГОСТ Р ИСО 9000 Система менеджмента качества. Словарь,

- ГОСТ Р ИСО 9001 Система менеджмента качества. Требования,

- ГОСТ Р ИСО 9004 Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности,

- ГОСТ Р 52614.2 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001–2001 в сфере образования,

1.5. Требования данного документа являются обязательными для всех подразделений университета, входящих в область распространения СМК.

## **2. Используемые термины и обозначения**

2.1. В Положении используются термины из краткого терминологического словаря СМК ПГУ имени М.В. Ломоносова, краткого терминологического словаря в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования, рекомендованного письмом Рособразования от 23.04.2007 № 704/12-16, а также термины, определенные в ГОСТ Р ИСО 9000-2001.

2.2. В Положении используются следующие обозначения и сокращения:

**Д СМК** – документация СМК;

**ОМК** – отдел менеджмента качества;

**СМК** – система менеджмента качества;

**УКП** – уполномоченные по качеству в подразделениях;

**СТО** – стандарт организации;

**ДП** – документированная процедура.

## **3. Общие положения**

3.1. Уполномоченные по качеству в подразделениях – работники университета, на которых возложены обязанности по организации функционирования и улучшения системы менеджмента качества в подразделениях.

3.2. Уполномоченный по качеству в подразделении является частью организационной структуры СМК университета.

3.3. Уполномоченные по качеству назначаются во всех структурных подразделениях университета, входящих в область распространения системы менеджмента качества. Уполномоченный выполняет все предусмотренные

настоящим Положением функции по созданию и развитию СМК в подразделении и его структурных частях (отделах, кафедрах, секторах и так далее) не имеющих собственного уполномоченного по качеству.

3.4. Уполномоченный по качеству назначается приказом ректора университета на основании личного заявления работника и представления руководителя подразделения, согласованного с представителем руководства по качеству.

3.5. Уполномоченный по качеству подчиняется представителю руководства по качеству. Оперативное управление деятельностью УКП осуществляет начальник ОМК.

3.6. Уполномоченный по качеству должен пройти обучение по вопросам планирования и реализации СМК подразделения.

3.7. В своей работе уполномоченный по качеству руководствуется:

- действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим образовательную деятельность;
- нормативными и инструктивными материалами по вопросам стандартизации и сертификации;
- требованиями «Стандартов и директив для гарантии качества высшего образования в европейском регионе», разработанных Европейской ассоциацией гарантии качества в высшем образовании (European Association for Quality Assurance in Higher Education – ENQA);
- Уставом университета, Правилами внутреннего трудового распорядка и иными нормативными правовыми документами университета;
- приказами и распоряжениями ректора;
- указаниями и поручениями представителя руководства по качеству, начальника отдела менеджмента качества;
- документацией СМК университета;
- методическими рекомендациями по созданию СМК в структурных подразделениях университета;
- настоящим Положением.

3.8. Функции уполномоченного по качеству не входят в должностные обязанности работника по основной должности. За выполнение обязанностей по созданию и развитию СМК подразделения уполномоченным по качеству устанавливается стимулирующая надбавка, размер которой ежеквартально определяется ректором университета.

3.9. Независимо от других возложенных на него функциональных обязанностей уполномоченный по качеству подразделения имеет определенные полномочия и несет ответственность перед руководителем подразделения, представителем руководства по качеству и начальником ОМК за развитие СМК подразделения.

#### **4. Задачи**

4.1. Содействие в разработке и реализации Политики и целей университета в области качества.

4.2. Разработка и реализация целей подразделения в области качества.

4.3. Реализация процессного подхода в подразделении.

4.4. Постоянное улучшение деятельности подразделения.

4.5. Помощь руководителю подразделения в организации планирования, учета и оценки деятельности подразделения.

4.6. Взаимодействие с потребителями продукции и услуг подразделения с целью учета их требований в деятельности подразделения.

4.7. Вовлечение сотрудников подразделения в деятельность по разработке, внедрению, обеспечению функционирования и улучшению результативности СМК подразделения.

4.8. Управление документацией СМК подразделения.

#### **5. Функции**

5.1. С целью содействия в разработке и реализации Политики и целей университета в области качества уполномоченный по качеству:

- организует в подразделении обсуждение Политики в области качества университета и подготовку предложений по ее совершенствованию;

- вносит предложения по изменению графика мероприятий университета в области СМК;

- оказывает помощь представителю руководства по качеству и сотрудникам ОМК в реализации мероприятий университета в области СМК.

5.2. С целью разработки и реализации целей подразделения в области качества уполномоченный по качеству:

- проводит обсуждение и выработку сотрудниками подразделения целей подразделения в области качества;

- разрабатывает проект графика мероприятий подразделения в области СМК;

- обеспечивает реализацию мероприятий подразделения в области СМК;

- реализует мероприятия в рамках участия подразделения в конкурсах по качеству;

- подготавливает и организует размещение информации о деятельности подразделения и системе менеджмента качества подразделения.

5.3. С целью реализации процессного подхода в подразделении уполномоченный по качеству:

- проводит работу по выявлению и формализации процессов, осуществляемых подразделением и их характеристик;

- оказывает помощь руководителю подразделения в оптимизации распределения ответственности и полномочий среди сотрудников подразделения;

- готовит предложения по совершенствованию организации информационного и материально-технического обеспечения подразделения.

5.4. С целью осуществления постоянного улучшения деятельности подразделения уполномоченный по качеству:

- организует деятельность подразделения по созданию и использованию механизмов: измерения качества продукции, управления несоответствиями, корректирующих и предупреждающих действий;

- оказывает помощь руководителю подразделения в проведении анализа деятельности подразделения и поиске мер по ее улучшению;

- оказывает помощь руководителю подразделения в прохождении внутренних и внешних аудитов.

5.5. С целью планирования, учета и оценки деятельности подразделения уполномоченный по качеству:

- оказывает помощь руководителю подразделения в организации планирования и учета деятельности подразделения и его сотрудников;

- помогает руководителю подразделения в разработке критериев оценки деятельности подразделения и сотрудников;

- оказывает помощь руководителю подразделения в оценке деятельности подразделения и сотрудников.

5.6. С целью организации взаимодействия с потребителями продукции и услуг подразделения для учета их требований в деятельности подразделения уполномоченный по качеству:

- организует деятельность подразделения по изучению требований потребителей продукции и услуг подразделения, а также сотрудников подразделения, уровня их удовлетворенности;

- помогает руководителю подразделения в разработке и проведении мероприятий по изменению деятельности подразделения с учетом требований потребителей продукции и услуг подразделения, а также сотрудников подразделения.

5.7. С целью организации работы с сотрудниками подразделения по разработке, внедрению, обеспечению функционирования и улучшения результативности СМК подразделения уполномоченный по качеству:

- привлекает сотрудников к выполнению мероприятий по созданию СМК в подразделении;

- обеспечивает необходимой нормативно-методической документацией и консультирует по вопросам управления качеством;

- проводит мероприятия по развитию у сотрудников мотивации к повышению качества и эффективности деятельности;
- помогает сотрудникам в разработке нормативной и планово-учетной документации;
- организует и контролирует ведение записей сотрудниками.

5.8. С целью создания, ведения и организации использования документации СМК уполномоченный по качеству:

- оказывает помощь ОМК в разработке СТО, ДП, типовых положений и инструкций;
- оказывает помощь руководителю подразделения в разработке положения о подразделении, должностных инструкций и рабочих инструкций работников;
- организует разработку информационных карт процессов и документированные процедуры подразделения;
- разрабатывает и ведет реестры документации СМК;
- контролирует учет и организацию хранения записей подразделения.

## 6. Взаимодействия

Для реализации Политики университета и целей подразделения в области качества уполномоченный по качеству взаимодействует с руководством университета, отделом менеджмента качества, сотрудниками подразделения и другими должностными лицами:

Подразделение, должность	УКП получает		УКП передает	
	Содержание информации	Периодичность	Содержание информации	Периодичность
1	2	3	4	5
<b>Коммуникации внутренние</b>				
<b>Ректор</b>	Приказы, распоряжения, касающейся деятельности УКП	по мере издания	-	-
	Запрос информации о СМК подразделения	по мере необходимости	Информация о СМК подразделения	по факту поступления запроса



Подразделение, должность	УКП получает		УКП передает	
	Содержание информации	Периодичность	Содержание информации	Периодичность
1	2	3	4	5
<b>Координационный совет по качеству</b>	Решения по вопросам СМК университета	по мере принятия	Проекты решений по вопросам СМК	по мере разработки
	Решения по вопросам СМК подразделения	по мере принятия	Информация об исполнении принятых решений	в указанные сроки (по мере выполнения)
<b>Представитель руководства по качеству</b>	Указания, поручения, касающиеся деятельности УКП	по мере поступления	Информация об исполнении указаний, поручений	в указанные сроки (по мере выполнения)
	Запрос информации справочного характера по СМК подразделения	по мере необходимости	Информация справочного характера по СМК подразделения	по факту поступления запроса
<b>Отдел менеджмента качества</b>	Оперативные поручения, задания, касающиеся СМК подразделения	по мере необходимости	Информация о выполнении задания	в указанные сроки (по мере выполнения)
	-	-	План работы подразделения в области качества	последний день квартала
	-	-	Отчет о деятельности подразделения в области качества	первый день квартала
	Запрос информации справочного, характера по СМК подразделения	по мере необходимости	Информация справочного, характера по СМК подразделения	по факту поступления запроса
	-	-	Реестр документации подразделения, реестр записей подразделения	по мере актуализации
	Д СМК, разработанная ОМК	по мере издания	Д СМК подразделения	по мере издания
	Предложения по улучшению СМК подразделения	по мере возникновения	Предложения по улучшению СМК университета	по мере возникновения
	-	-	-	-
<b>Группа внутреннего аудита</b>	Замечания по функционированию СМК подразделения	по результатам аудита	Информация об исправлении выявленных замечаний	-

Подразделение, должность	УКП получает		УКП передает	
	Содержание информации	Периодичность	Содержание информации	Периодичность
1	2	3	4	5
<b>Руководитель подразделения</b>	Оперативные задания, касающиеся СМК подразделения	по мере необходимости	Информация о выполнении задания	по мере выполнения
	Завизированный Д СМК	по мере визирования	Д СМК для визирования	по мере разработки
	Согласованный План работы подразделения в области качества	по мере согласования	Проект Плана работы подразделения в области качества	1 раз в квартал
	Утвержденный Отчет о деятельности подразделения в области качества	по мере согласования	Проект Отчета о деятельности подразделения в области качества	1 раз в квартал
	-	-	Д СМК университета	по мере поступления по мере
<b>Сотрудники подразделения</b>	Поручения по реализации мероприятий в области СМК	по мере необходимости	Информация о выполнении задания	по мере выполнения
	Предложения по улучшению СМК	по мере возникновения	Предложения по улучшению СМК	по мере возникновения
<b>Другие подразделения университета</b>	Предложения по улучшению СМК	по мере возникновения	Предложения по улучшению СМК	по мере возникновения
<b>Коммуникации внешние</b>				
<b>Внешние аудиторы</b>	Запрос информации по СМК подразделения	по ходу проведения проверки	Информация по СМК подразделения	по факту поступления запроса

## 7. Планирование учет и оценка деятельности

7.1. С целью планирования, учета и оценки деятельности в области СМК уполномоченного по качеству в подразделении и подразделения в целом, уполномоченный по качеству готовит полугодовые или квартальные планы деятельности подразделения в области СМК и отчеты об их выполнении.

7.2. Все виды работ и мероприятия, осуществляемые УКП должны быть документированы соответствующими записями.

7.3. Оценка деятельности уполномоченных по качеству выполняется представителем руководства по качеству на основании отчетов о деятельности

подразделений в области СМК и информации отдела менеджмента качества об участии УКП в реализации общеуниверситетских мероприятий в области управления качеством.

## **8. Обязанности**

8.1. Своевременно и качественно выполнять задачи и реализовывать функции, определенные настоящим Положением.

8.2. Выполнять указания и поручения представителя руководства по качеству, начальника ОМК, касающиеся реализации СМК университета и подразделения.

8.3. Оказывать содействие руководителю подразделения в планировании и оптимизации организации деятельности подразделения.

8.4. Своевременно предоставлять установленную отчетность по результатам деятельности подразделения в области качества.

8.5. Обеспечивать сотрудников подразделения всем необходимым для результативной деятельности в области СМК.

## **9. Права**

9.1. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы по созданию и развитию СМК.

9.2. Получать сведения и материалы, необходимые для решения задач, возложенных на уполномоченного по качеству.

9.3. Получать информацию о текущем состоянии СМК университета.

9.4. Сообщать обо всех выявленных несоответствиях в производственной деятельности своего подразделения и университета (других структурных подразделений) и вносить предложения по их устранению.

9.5. Вносить предложения, направленные на улучшение процессов, продукции, услуг и СМК своего подразделения и университета.

9.6. Запрашивать от сотрудников своего подразделения сведения, необходимые для анализа результативности (эффективности) функционирования СМК в подразделении, разработки корректирующих и

предупреждающих действий, подготовки справочно-информационных и отчетных данных.

9.7. Привлекать сотрудников подразделения к участию в мероприятиях по созданию, внедрению и обеспечению функционирования СМК подразделения в соответствии с их желанием или решением руководителя подразделения (совета подразделения).

9.8. Требовать от работников структурного подразделения выполнения планов работ в области СМК.

## **10. Ответственность**

Уполномоченный по качеству может быть временно лишен стимулирующей надбавки или отстранен от обязанностей УКП за:

- ненадлежащее исполнение или неисполнение в полном объеме обязанностей, предусмотренных настоящим Положением;
- недостоверность отчётных данных о деятельности своего подразделения в области качества.