

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

РУКОВОДСТВО
ПО КАЧЕСТВУ

РК 01.02 - 2025

Утверждаю
Врио ректора ТвГТУ
_____ А.А. Артемьев
«26» ноября 2025 г

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

**Тверского государственного технического
университета**

Тверь
2025

Предисловие

1 РАЗРАБОТАНО Центром менеджмента качества

2 ПРИНЯТО решением Ученого совета университета от 26 ноября 2025 г. протокол № 4, утверждено врио ректора университета 26 ноября 2025 г

3 Руководство соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ РВ 0015-002-2020

4 ВВЕДЕНО в действие взамен РК 01.02 - 2024

Содержание

Введение	5
1 Область применения	6
2 Нормативные ссылки	7
3 Сокращения и обозначения	8
4 Среда университета	9
4.1 Понимание среды университета	9
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	10
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества	11
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы	11
5 Лидерство	14
5.1 Лидерство и приверженность	14
5.1.1 Общие положения	14
5.1.2 Ориентация на потребителей	15
5.2 Политика области качества	16
5.3 Функции, ответственность и полномочия в университете	16
6 Планирование	17
6.1 Действия в отношении рисков	17
6.2 Цели в области качества и планирование их достижений	18
6.3 Планирование изменений	18
7 Средства обеспечения	18
7.1 Ресурсы	18
7.1.1 Общие положения	18
7.1.2 Управление персоналом	19
7.1.3 Управление инфраструктурой	21
7.1.4 Управление закупками и поставщиками материальных ресурсов	22
7.1.5 Управление средой для функционирования процессов	23
7.1.6 Знания	27
7.2 Компетентность	28
7.3 Осведомленность	29
7.4 Обмен информацией	29
7.5 Документированная информация	30
7.5.1 Общие положения	30
7.5.2 Создание и актуализация	31
7.5.3 Управление документированной информацией	31
7.5.4 Защита документированной информации	32
8 Деятельность на стадиях жизненного цикла услуг и продукции	33
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла	35
8.2 Процесс «Связи с заинтересованными сторонами»	35
8.3 Процесс «Проектирование, разработка и реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования	36
8.4 Процесс «Довузовская подготовка»	36

8.5 Процесс «Прием на обучение»	36
8.6 Процесс «Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися»	37
8.7 Процесс «Научно-исследовательская и научно-образовательная деятельность»	37
8.8 Процесс «Проектирование и реализация программ повышения квалификации персонала»	38
8.9 Процесс «Проектирование, разработка и реализация программ заочного и дополнительного профессионального образования, и переподготовки»	38
8.10 Процесс «Реализация образовательных программ высшего образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»	38
8.11 Процесс «Инновационная деятельность»	39
8.12 Процесс «Международное академическое сотрудничество»	39
8.13 Процесс «Планирование разработки военной продукции»	39
8.14 Управление несоответствующими результатами процессов	40
9 Оценка результатов деятельности университета	41
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка	41
9.1.1 Общие положения	41
9.1.2 Удовлетворенность потребителей	42
9.1.3 Анализ и оценка	42
9.2 Внутренний аудит	43
9.3 Анализ со стороны руководства	43
10. Улучшение	44
10.1 Общие положения	44
10.2 Несоответствия и корректирующие действия	44
10.3 Постоянное улучшение	44
11 Требования к режиму секретности и обеспечению защиты государственной тайны	45
Приложение А. Организационная структура СМК ТвГТУ	46
Приложение Б. Функциональная структура СМК ТвГТУ	47
Приложение В. Миссия, стратегическая цель и задачи ТвГТУ	48
Приложение Г. Политика в области охраны труда Тверского государственного технического университета	49
Приложение Д. План организационно-технических мероприятий по внедрению и применению государственного военного стандарта ГОСТ РВ 0015-002-2020	51
Лист регистрации изменений	53
Лист регистрации ознакомления	54

Введение

Настоящее Руководство по качеству федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тверской государственный технический университет» (далее – ТвГТУ) является обобщающим документом системы менеджмента качества образования (СМК) и устанавливает основные требования к процессам системы менеджмента качества, документированной информации СМК, устанавливает распределение полномочий и ответственности за процессы деятельности университета.

СМК университета разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ РВ 0015-002-2020.

Руководство по качеству ТвГТУ предназначено быть справочником по системе менеджмента качества для высшего руководства университета, руководителей всех уровней, научно-педагогических и других категорий работников университета, а также всех групп потребителей и заинтересованных сторон.

Периодическая проверка актуальности Руководства по качеству ТвГТУ осуществляется не реже одного раз в год директором Центра менеджмента качества под руководством ректора университета.

На бумажном носителе имеются три учтенных экземпляра Руководства по качеству ТвГТУ, которые находятся у ректора, у ведущего юрисконсульта и в Центре менеджмента качества.

Электронная версия РК 01.02-2025 представлена во внутренней системе электронного документооборота СЭД Lotus.

Настоящее Руководство по качеству не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено сторонними организациями без разрешения ректора ТвГТУ.

1 Область применения

Система качества федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тверской государственный технический университет» распространяется на следующие основные процессы и виды деятельности:

- деятельность руководства по управлению качеством;
- связь с потребителями;
- проектирование, разработка и реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования;
- довузовская подготовка;
- прием на обучение;
- реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- проектирование, разработка и реализация программ заочного и дополнительного профессионального образования и переподготовки;
- научно-исследовательская и научно-образовательная деятельность;
- воспитательная и внеучебная работа с обучающимися;
- инновационная деятельность;
- международное академическое сотрудничество;
- планирование процессов жизненного цикла военной продукции;
- проектирование и реализация программ повышения квалификации персонала;
- обеспечивающие процессы.

Исключения из области применения руководства по качеству:

1) специальные и особо ответственные процессы отсутствуют. Поэтому планирование, управление и оценка таких процессов не осуществляется.

2) ТвГТУ не выполняет монтажных и наладочных работ требующих выполнения работ на месте эксплуатации, поэтому не определяет порядок монтажа и наладки продукции. Университет также не использует продукцию, поставленную изготовителями для проведения монтажных и наладочных работ, соответственно не разрабатывает процедуру контроля, хранения, технического обслуживания и учета продукции, поставленной изготовителями для проведения монтажных и наладочных работ.

3) Университет не выполняет погрузочно-разгрузочных работ, поэтому процедура погрузочно-разгрузочных не документирована.

4) В ТвГТУ нет особо-ответственных и специальных процессов, обязательная периодическая аттестация для персонала не требуется.

5) В ТвГТУ нет штатных поверочных и испытательных лабораторий. ТвГТУ пользуется услугами внешних поверочных и испытательных лабораторий, имеющим аккредитацию в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – РФ).

6) ТвГТУ не использует при производстве материалы (сырье), поэтому не приобретает их и не проводит контроль пригодности.

7) ТвГТУ не передает процессы производства сторонним организациям, все процессы выполняет самостоятельно.

Область действия СМК охватывает все институты, факультеты, кафедры и структурные подразделения, входящие в структуру университета.

Положения настоящего РК подлежат обязательному применению во всех структурных подразделениях ТвГТУ.

2 Нормативные ссылки

В настоящем руководстве использованы нормативные ссылки на следующие стандарты и нормативные документы:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента» (ISO 19011:2002).

ГОСТ РВ 0001-005-2019 Система стандартизации оборонной продукции. Порядок внедрения стандартов на оборонную продукцию.

ГОСТ РВ 0015-002-2020 Система разработки и постановки продукции на производство военной техники. Системы менеджмента качества. Общие требования.

ГОСТ РВ 0015-003-2024 Система разработки и постановки на производство военной техники. Порядок проверки систем менеджмента качества организаций, поставляющих военную продукцию.

ГОСТ РВ 15.105-2001 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок выполнения научно-исследовательских работ и их составных частей. Основные положения.

ГОСТ В 15.108-2003 Система разработки и постановки на производство. Военная техника. Порядок разработки, постановки на производство и снятия с производства материалов для изделий. Основные положения.

ГОСТ РВ 15.203 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок выполнения опытно-конструкторских работ по созданию изделий и их составных частей. Основные положения.

ГОСТ РВ 15.205-2004 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Порядок выполнения опытно-конструкторских работ по созданию комплектующих изделий межотраслевого применения. Основные положения.

ГОСТ В 15.301-2020 Система разработки и постановки на производство. Военная техника. Постановка на производство изделий. Основные положения

ГОСТ РВ 15.307 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Испытания и приемка серийных изделий. Основные положения.

ГОСТ РВ 0015-101-2010 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Тактико-техническое (техническое) задание на выполнение научно-исследовательских работ

ГОСТ В 15.102-2004 Система разработки и постановки продукции на производство. Военная техника. Тактико-техническое (техническое) задание на выполнение аванпроекта.

ГОСТ РВ 15.201-2021 Система разработки и постановки продукции на производство. Порядок выполнения научно-исследовательских работ.

Устав университета, утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 25 декабря 2018 г. № 1268 (с изменениями и дополнениями от 29.12.2021 № 1596 и № 1650, от 26.08.2024 г № 555, от 28.03.2025 г № 293).

Локальные акты и нормативные документы ТвГТУ.

При пользовании стандартом ГОСТ РВ 0015-002-2020 необходимо проверять действие ссылочных стандартов по действующему «Указателю государственных военных стандартов» и по соответствующим информационным указателям, а также по «Сводному перечню документов по стандартизации оборонной продукции». Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании стандартом ГОСТ РВ 0015-002-2020 следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Сокращения и обозначения

В настоящем руководстве по качеству используются сокращения ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2020, а также:

ГОЗ – государственный оборонный заказ;

НИР – научно-исследовательская работа;

НПР – научно-педагогические работники.

ОКР – опытно-конструкторская работа;

ОП ВО – образовательная программа высшего образования;

ОП СПО – образовательная программа среднего профессионального образования;

Проректор по ИРиУФИ – проректор по инвестиционному развитию и управлению федеральным имуществом

РК — руководство по качеству;

СМК — система менеджмента качества;

ТвГТУ – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тверской государственный технический университет»;

ТТЗ (ТЗ) – технико-технологическое задание (техническое задание);

УСУ – ученый совет университета;

ФГОС — федеральный государственный образовательный стандарт;

ЦМК – центр менеджмента качества.

4 Среда университета

4.1 Понимание среды университета

ТвГТУ систематически определяет и оценивает внешние и внутренние факторы, влияющие на результативность СМК вуза.

Определение и оценка внешних факторов в зависимости от уровня управления включает рассмотрение следующих аспектов:

- законодательные и нормативно-правовые требования;
- конкуренция между образовательными организациями на региональном и федеральном уровнях;
- научно-технологическое развитие;
- экономические, рыночные и социальные (включая демографические) процессы;
- институциональные изменения в сфере образования.

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

В университете организован ежегодный мониторинг внешних и внутренних факторов на основании приказом ректора.

В рамках стратегического планирования осуществляется разработка Программы развития университета по основным направлениям его деятельности. Проводится постоянный анализ среды в рамках текущей деятельности руководителей всех уровней. На основе результатов данного вида анализа осуществляется разработка мероприятий в рамках годового планирования деятельности структурных подразделений.

Внутренняя среда университета изучается с помощью анализа результатов деятельности вуза, анкетирования персонала и обучающихся на предмет выявления их удовлетворенности работой/обучением в вузе, инструмента ежегодного анализа СМК со стороны руководства.

Все подразделения университета ежегодно формируют отчеты о результатах своей деятельности.

Итоговый отчет о деятельности университета за текущий год ректор представляет на ученом совете университета в начале следующего за отчетным годом.

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

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

В качестве потребителей и заинтересованных сторон результатов деятельности университета выступают:

- учредители ТвГТУ;
- обучающиеся и их семьи;
- выпускники;
- предприятия-работодатели и индустриальные партнеры;
- Министерство обороны РФ;
- общество и государство в целом;
- НПП и сотрудники ТвГТУ.

Главный принцип управления качеством в ТвГТУ — ориентация на потребителя. С этой целью в ТвГТУ создан механизм выявления потребностей и ожиданий потребителей, введения этих требований в содержание и организацию процессов, отслеживания уровня удовлетворенности заинтересованных сторон.

ТвГТУ провозглашает политику информационной открытости по отношению к обществу и своим партнерам. Ключевые партнеры и стратегия партнерства в области качества определяются в соответствии с договорами и соглашениями о сотрудничестве, Программой развития ТвГТУ.

ТвГТУ определяет и осуществляет основные процессы по поддержанию постоянной связи с потребителями и заинтересованными сторонами: ректорат (администрация) заключает долгосрочные договоры и соглашения о сотрудничестве стратегического характера с федеральными, региональными, областными, городскими, районными органами управления образования, другими образовательными организациями, работодателями, научными, научно-исследовательскими и иными организациями.

ТвГТУ обеспечивает выполнение требований ТТЗ (ТЗ) заказчика и условий контракта (договора) в части выполнения ГОЗ, доведение этих требований до исполнителей, проведение необходимых мероприятий, обеспечивающих выполнение требований заказчика, оценку удовлетворенности заказчика, организацию взаимодействия с заказчиком.

ТвГТУ заключает с образовательными организациями и другими организациями договоры о местах прохождения практики обучающихся, сотрудничестве в рамках проведения НИР и проектной деятельности на базе университета, внедрении НИР в практику, о целевой подготовке специалистов, переподготовке и повышении квалификации.

Порядок разработки, рассмотрения, согласования и утверждения ТТЗ (ТЗ) на выполнение НИР, аванпроектов, ОКР должен соответствовать требованиям ГОСТ РВ 15.101, ГОСТ В 15.102, ГОСТ РВ 15.201.

ТвГТУ осуществляет мониторинг и анализ информации обо всех заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

Область применения СМК университета включает процессы подготовки по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования и программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре, довузовской подготовки, а также научной деятельности в соответствии с реестром процессов и видов деятельности университета.

СМК ТвГТУ охватывает реализацию обучения по образовательным программам и иной продукции на всех этапах: от первоначального определения и до конечного удовлетворения требований ФГОС, потребностей Министерства науки и высшего образования РФ, а также потребителей и других заинтересованных сторон.

СМК распространяется на следующие уровни управления:

- университет в целом;
- институты и факультеты;
- структурные подразделения: управления, отделы, центры и др.;
- кафедры;
- рабочие места.

Распределение обязанностей и ответственности руководства и исполнителей, порядок взаимодействия подразделений и служб при выполнении функций и решении задач по вопросам обеспечения качества определяет и описывает нормативно-организационная документация вуза:

устав ТвГТУ,
положения о структурных подразделениях,
должностные инструкции,
договоры оказания услуг,
документация СМК – настоящее руководство по качеству, стандарты организации, положения, регламенты.

В положениях о подразделениях и должностных инструкциях сотрудников кафедр технологии и автоматизации машиностроения, кафедры информационных систем и кафедры радиотехнических информационных систем установлены полномочия и ответственность в области качества оборонной продукции.

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

В основе модели СМК ТвГТУ лежит процессная модель по ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Модель системы качества ТвГТУ основана на процессном подходе и показывает, что стороны, заинтересованные в гарантии качества, играют существенную роль при определении входных данных для системы. Данная модель охватывает все основные требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015, не детализируя их.

1 Деятельность руководства в системе менеджмента качества:

- формирование и реализация Миссии, политики и целей в области качества;
- планирование и развитие системы менеджмента качества;
- распределение ответственности и полномочий;
- анализ системы менеджмента качества со стороны руководства;
- информирование общества.

2 Основные процессы системы менеджмента качества:

- связи с заинтересованными сторонами;
- проектирование, разработка и реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования;
- довузовская подготовка;
- прием на обучение;
- реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- проектирование, разработка и реализация программ заочного и дополнительного профессионального образования и переподготовки;
- научно-исследовательская и научно-образовательная деятельность;
- воспитательная и внеучебная работа с обучающимися;
- инновационная деятельность;
- международное академическое сотрудничество;
- планирование разработки военной продукции;
- проектирование и реализация программ повышения квалификации персонала.

3 Обеспечивающие процессы системы менеджмента качества:

- управление персоналом;
- управление образовательной средой;
- редакционно-издательская деятельность;
- библиотечное и информационное обслуживание;
- управление информационной средой;
- управление закупками и поставщиками материальных ресурсов;
- управление инфраструктурой;
- обеспечение комплексной безопасности;
- социальная поддержка студентов и сотрудников;
- планово-экономическая деятельность.

Мониторинг удовлетворенности заинтересованных сторон позволяет отслеживать и оценивать степень удовлетворенности системой гарантий качества.

Реализация процессной модели направлена на обеспечение качества образовательной, научной и иных видов деятельности ТвГТУ.

СМК ТвГТУ является совокупностью мероприятий, методов и средств, обеспечивающих реализацию обучения по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования и иной продукции на всех этапах: от первоначального определения и до конечного удовлетворения требований ФГОС, потребностей Министерства науки и высшего образования РФ, а также потребителей и других заинтересованных сторон.

Планирование основных процессов университета ведется на основе Программы развития ТвГТУ с использованием инструментов менеджмента качества при этом учитываются риски и возможности.

По всем процессам разработаны внутренние нормативные документы университета (стандарты, регламенты, положения, методические инструкции), Анализ результатов мониторинга систематически докладываются руководителями структурных подразделений на заседаниях ученого совета университета и факультетов, научно-технического совета.

Проектирование процесса начинается с выявления потребителей и их требований, которые конкретизируются в измеримые показатели качества, определения шагов выполнения процесса и необходимых ресурсов для их выполнения, установления контрольных точек оценки качества процесса.

Информация о мероприятиях и проектах по улучшению качества процесса, а также о результатах улучшений содержится в программах корректирующих мероприятий, составленных на основании отчетов по результатам проверок и внутренних аудитов.

Оценка качества процесса осуществляется в виде различных форм подтверждения выполнения требований к процессу (самооценка, внешняя экспертная оценка).

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

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

1) четкое распределение ответственности за результативность СМК вуза между руководителями структурных подразделений и руководством университета;

2) разработку и актуализацию политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями внешней и внутренней среды университета и его Программой развития;

3) интеграцию требований СМК во все процессы университета;

4) содействие применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления через обучение сотрудников, обсуждение данных вопросов на заседаниях ректората, Ученых советов университета и факультетов, консультации для персонала в рамках проведения внутренних аудитов и текущей деятельности ЦМК;

5) наличие и доступность человеческих, финансовых, материально-технических и информационных ресурсов, необходимых для реализации процессов;

6) распространение в вузе понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям СМК;

7) достижение запланированных результатов деятельности;

8) вовлечение, руководство и оказание поддержки участия работников в обеспечении результативности деятельности университета;

9) поддержку улучшений в рамках процессов деятельности структурных подразделений и сотрудников;

10) поддержку руководителям всех уровней управления в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности.

Ответственность руководства ТвГТУ в системе качества включает:

- разработку и поддержание Миссии, Политики и Целей ТвГТУ в области качества и актуализацию их, при необходимости;

- популяризацию Миссии, Политики и Целей в области качества во всем университете для повышения осознания, мотивации и вовлечения сотрудников;

- планирование и развитие процессов и всей системы качества, позволяющих выполнить требования потребителей и других заинтересованных сторон и достигать цели в области качества;

- распределение прав, ответственности и обязанностей персонала ТвГТУ;

- подготовку университета к процедурам лицензирования и аккредитации;

- разработку, внедрение, анализ и оценку результативности и эффективности системы качества со стороны руководства;

- информирование общества;
- обеспечение необходимыми ресурсами;
- обеспечение выполнения функций головного исполнителя (головного соисполнителя) работ в соответствии с требованиями ГОСТ РВ 15.105, ГОСТ В 15.108, ГОСТ РВ 15.203, ГОСТ В 15.205, ГОСТ В 15.301, ГОСТ РВ 15.307.

В ТвГТУ разработана Антикоррупционная политика, действует Положение о комиссии по противодействию коррупции федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тверского государственного технического университета», ежегодно разрабатывается План мероприятий по противодействию коррупции в университете, а также действует Кодекс профессиональной этики работников и обучающихся в ТвГТУ.

Ответственность, полномочия и порядок взаимодействия структурных подразделений в процессе создания и обеспечения качества оборонной продукции отражены в Положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях их сотрудников.

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

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

5.1.2 Ориентация на потребителей

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

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

В структурных подразделениях осуществляется работа по выявлению основных потребностей и ожиданий потребителей и заинтересованных сторон, которая заключается в следующем:

- составление перечня потребителей и заинтересованных сторон, ранжирование их по значимости;
- определение своей способности сбалансировано отвечать на потребности и ожидания всех групп потребителей и заинтересованных сторон;

- разработка системы сбора и обработки информации о требованиях и ожиданиях потребителей и заинтересованных сторон;
- перевод установленных потребностей и ожиданий в требования;
- определение видов отчетности, способов хранения информации о потребителях;
- назначение ответственных лиц за проведение данного процесса;
- доведение требований потребителей до сведения всего персонала, обсуждение на ученом совете университета, ученых советах факультетов;
- разработка перечня процессов и программы мероприятий по выполнению требований всех групп потребителей и заинтересованных сторон;
- оценка удовлетворенности.

5.2 Политика области качества

Политика в области качества ТвГТУ (Приложение В) формируется и периодически пересматривается на основании следующих документов и записей:

- Программы развития ТвГТУ;
- результатов анализа удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон качеством деятельности университета;
- информации о результатах функционировании системы качества за предыдущие периоды.

Политика в области качества устанавливает цели, задачи, как стратегические, так и оперативные, декларирует миссию ТвГТУ, руководящие принципы деятельности и ценности в области качества.

Политика в области качества предусматривает выполнение требований заказчика, снижение риска при выполнении оборонного заказа, а также обязательства эффективного использования выделяемых финансовых и других ресурсов и постоянно улучшать систему менеджмента качества.

Миссия, Политика ТвГТУ в области качества находится в свободном доступе для сотрудников и заинтересованных сторон, размещается на официальном сайте университета <http://www.tstu.tver.ru>, на информационных стендах.

Ответственность за формулирование стратегических целей, задач и обязательств руководства ТвГТУ в виде Политики в области качества несет ректор.

5.3 Функции, ответственность и полномочия в университете

Высшее руководство обеспечивает определение, доведение до работников и понимание в университете обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций.

Высшее руководство определяет обязанности, ответственность и полномочия для:

1. Обеспечения соответствия СМК требованиям стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ РВ 0015-002. Ответственный: директор ЦМК.

2. Обеспечения получения запланированных результатов процессов. Ответственные: проректора по направлениям деятельности и руководители подразделений.

3. Отчетности высшему руководству о результатах функционирования СМК и возможностях ее улучшения. Ответственный: директор ЦМК.

4. Поддержки ориентации на потребителя. Ответственный: ректор.

5. Сохранения целостности СМК при планировании и внедрении изменений в СМК. Ответственный: ректор.

Распределение ответственности за виды деятельности и процессы СМК в соответствии с сетью процессов СМК отражено в инструкции И СМК 03.001.

Ответственность, права и обязанности персонала ТвГТУ определены в положениях о структурных подразделениях (факультете, кафедре, управлении, отделе, центре и т.д.), должностных инструкциях, стандартах организации и иных документах ТвГТУ.

Распределение полномочий и ответственности между подразделениями в рамках выполнения оборонного заказа устанавливается в соответствующих положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях или стандартах организации на конкретные работы.

В положениях о структурных подразделениях в рамках выполнения оборонного заказа должны быть определены обязанности:

- по проведению мероприятий, направленных на предупреждение появления несоответствующей военной продукции;

- по выявлению и регистрации отклонений показателей качества военной продукции и процессов;

- по выработке рекомендаций или решений по устранению выявленных отклонений и несоответствий.

Общее руководство деятельностью по формированию системы менеджмента качества в ТвГТУ осуществляет ректор.

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

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков

В процессе долгосрочного, среднесрочного и оперативного планирования учитываются внешние и внутренние факторы среды университета, требования заинтересованных сторон, что позволяет определить риски и возможности.

Деятельность по управлению рисками в университете осуществляется в соответствии с СТО СМК 02.011 Управление рисками.

6.2 Цели в области качества и планирование их достижений

Цели в области качества формируются высшим руководством на основании Политики в области качества и актуализируются по мере их достижения или пересмотра политики.

Цели в области качества по направлениям деятельности разрабатываются совместно с руководителями подразделений.

Для достижения поставленных целей в области качества в ТвГТУ разрабатываются мероприятия по их достижению.

Руководство всех уровней несет персональную ответственность за качество, ведется работа на всех этапах жизненного цикла продукции.

6.3 Планирование изменений

Высшее руководство:

- обеспечивает планирование, создание и развития целостной системы менеджмента качества для достижения целей в области качества и мероприятий по их достижению;
- определяет распределение обязанностей, выполняемых функций и процедур для реализации обязательств по выполнению условий договоров.

Изменения в СМК университета вносятся на плановой основе. Директор ЦМК ежегодно формирует план деятельности в рамках развития и совершенствования СМК университета, который содержит конкретные мероприятия, сроки их реализации и ответственных лиц.

Документальными свидетельствами учета требований стандартов СРПП ВТ, требований технического задания заказчика и условий контракта при разработке военной продукции являются записи.

7 Средства обеспечения

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

Университет определил человеческие, материальные, финансовые, информационные ресурсы, которые необходимы для поддержания СМК в рабочем состоянии, постоянного улучшения ее результативности и повышения удовлетворенности потребителей.

Высшее руководство ТвГТУ определяет и обеспечивает необходимые ресурсы:

- для осуществления политики и достижения целей в области гарантий качества деятельности университета и обеспечения качества оборонной продукции;

- для разработки, внедрения, поддержания в рабочем состоянии СМК, а также постоянного повышения её результативности;
- для повышения удовлетворённости потребителей путём учёта их требований;
- для реализации задач по обеспечению качества видов деятельности ТвГТУ.

Приоритеты обеспечения ресурсами определяются в соответствии с целями в области качества.

При этом руководством определяются:

- возможности своевременного предоставления требуемых ресурсов с учетом реальных ограничений;
- наличие и пути пополнения материальных ресурсов для совершенствования производственной базы, развития инфраструктуры, повышения компетентности персонала и обеспечения авторского и технического надзора в процессе эксплуатации военной продукции;
- направления совершенствования структуры университета;
- необходимость внедрения новых информационных технологий.

Высшее руководство оценивает эффективность управления по каждому виду ресурсов.

Ответственность за обеспечение ресурсами несет Ректор.

В ТвГТУ выделены и осуществляется управление следующими обеспечивающими процессами:

- управление персоналом;
- управление инфраструктурой;
- управление образовательной средой;
- управление информационной средой;
- управление закупками и поставщиками материальных ресурсов;
- обеспечение комплексной безопасности;
- социальная поддержка студентов и сотрудников;
- планово-экономическая деятельность;
- редакционно-издательская деятельность;
- библиотечное и информационное обеспечение.

7.1.2 Управление персоналом

Процесс «Управление персоналом» включает деятельность по обеспечению всех видов деятельности ТвГТУ квалифицированными кадрами с требуемой компетенцией.

Ответственность за управление процессом несет проректор по развитию персонала.

Процесс осуществляет отдел кадров.

Деятельность по процессу описана в локальных нормативных документах ТвГТУ:

Программа развития федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тверской государственный технический университет» на 2023-2032 гг.

Коллективный договор ФГБОУ ВО «ТвГТУ» на 2022-2025 гг от 07.12.2022 г.

Положение о порядке проведения аттестации профессорско-преподавательского состава и научных работников университета.

Положение об эффективном контракте, показателях и критериях эффективности деятельности научно-педагогических работников ТвГТУ.

Положение о порядке замещения должностей педагогических работников ТвГТУ, относящихся к профессорско-преподавательскому составу – ассистентов, преподавателей, старших преподавателей, доцентов, профессоров.

Положение о почетных званиях в ТвГТУ.

Положение о процедуре выборов деканов и заведующих кафедрами.

Положение о процедуре выборов ректора ТвГТУ на альтернативной основе.

Положение о процедуре представления к ученому званию профессора (доцента).

Положение о защите персональных данных работников, обучающихся и абитуриентов ТвГТУ.

Положение об отделе кадров.

Инструкция о порядке обеспечения конфиденциальности при обращении с информацией, содержащей персональные данные.

Положение об индивидуальном плане работы профессорско-преподавательского состава.

Положение о квалификационных требованиях к профессорско-преподавательским должностям.

В университете внедрены следующие профессиональные стандарты:

1. «Специалист по управлению персоналом».
2. «Бухгалтер».
3. «Специалист в области охраны труда».
4. «Специалист в сфере закупок».
5. «Программист».
6. «Специалист по информационным системам».
7. «Специалист по администрированию сетевых устройств информационно-коммуникационных систем».
8. «Специалист в сфере кадастрового учета».
9. «Специалист по научно-исследовательским и опытно-конструкторским разработкам».
10. «Специалист по патентоведению».
11. «Лифтер-оператор по обслуживанию лифтов и платформ подъемных».
12. «Редактор средств массовой информации».
13. «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования».

Ректор приказом определяет категории специалистов, участвующих в выполнении оборонного заказа, для которых периодически проводится аттестация на компетентность.

7.1.3 Управление инфраструктурой

Инфраструктура ТвГТУ обеспечивает основу для осуществления деятельности и включает в себя:

- здания учебных корпусов, научно-производственных подразделений, помещения (аудитории, лаборатории, мастерские, библиотеку, компьютерные классы и т.д.);
- рабочее пространство;
- общежития, спортивные комплексы, базы отдыха, принадлежащие университету;
- инженерные сети и коммуникации с соответствующим оборудованием;
- оборудование для процесса обучения, включая учебные пособия, принадлежности, материальные ценности и расходные материалы;
- технические и программные средства;
- службы обеспечения (производственные цеха, гараж, складские и хозяйственные здания, транспорт и т.д.).

Реализация процесса регламентирована СТО СМК 02.015 Управление инфраструктурой.

Определение необходимой инфраструктуры, а также управление ей (планирование работ, обслуживание, проведение текущих и капитальных ремонтов помещений и инженерных сетей, ремонт, обслуживания и замена технических средств и другие работы), основано на выполнении показателей по мониторингу, санитарно-гигиенических норм и нормативов технического оснащения.

Порядок планирования работ по обеспечению инфраструктуры включает в себя:

- определение необходимого количества и качества инфраструктуры для обеспечения всех процессов жизнедеятельности университета;
- инвентаризацию элементов инфраструктуры с определением их технического и морального состояния (исходя из имеющихся требований);
- разработку и утверждение планов капитального и текущего ремонтов, строительство новых объектов, закупку нового оборудования исходя из необходимости, списание и утилизация вышедшей из строя инфраструктуры;
- осуществление разработанных планов;
- анализ результатов.

Ответственность за определение необходимой инфраструктуры и обеспечение надзора над процессами управления инфраструктурой университета несет ректор.

Ответственность за управление инфраструктурой университета (обеспечение содержания зданий, эксплуатацию автотранспорта, служб обеспечения, инженерных сетей, коммуникаций) несет проректор по инвестиционному развитию и управлению федеральным имуществом.

Ответственность за управление инфраструктурой в подразделениях (оборудование, оснастка используемые для процесса обучения) несут руководители подразделений.

Ответственность за управление компьютерной, множительной и другой учебной и офисной техникой университета несет начальник управления цифровой трансформацией.

В ТвГТУ ведется работа по созданию условий для получения высшего образования и трудоустройства инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ): учебные корпуса оборудованы пандусами и поручнями обеспечивающими возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них; входные группы на ряд объектов университета расширены для обеспечения беспрепятственного проезда инвалидной коляски; согласована и оборудована парковка транспортных средств в непосредственной близости от входа в университет; на должностных лиц, отвечающих за пропускной режим, возложена обязанность оказывать содействие инвалиду при входе на объект и выходе из него, а также за обеспечение доступа инвалида с собакой-проводником.

Анализ результатов выполнения работ по обеспечению инфраструктуры как университета в целом, так и отдельных подразделений проводится регулярно (не реже 1 раза в года) на заседаниях УС университета и подразделений с проведением корректирующих и предупредительных действий для улучшения процесса обеспечения инфраструктурой.

7.1.4 Управление закупками и поставщиками материальных ресурсов

Деятельность в рамках процесса «Управление закупками и поставщиками материальных ресурсов» осуществляет служба размещения госзаказа Тверского государственного технического университета, руководитель – проректор по ИР и УФИ.

Деятельность в рамках процесса реализуется в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральный закон от 05.04.2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- Федеральный закон от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»;
- Положение о закупке товаров, работ, услуг федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тверской государственный технический университет».

- Положение о контрактной службе Тверского государственного технического университета.

- Регламент по реализации мероприятий, предусматривающий закупки товаров, работ, услуг для нужд федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тверской государственный технический университет».

Деятельность в рамках процесса включает в себя составление и размещение в единой информационной системе планов закупок по 44-ФЗ, 223-ФЗ, планов-графиков закупок по 44-ФЗ на основании данных плана финансово-хозяйственной деятельности университета, а также размещение информации о закупках, составление и размещение в единой информационной системе отчетов об исполнении контрактов.

7.1.5 Управление средой для функционирования процессов

Процесс «Учебно-методическое обеспечение»

Обеспечение качества подготовки бакалавров, специалистов, магистров и аспирантов, установленное ФГОС ВО, ФГТ, гарантируется высоким уровнем учебно-методического обеспечения.

Деятельность в рамках процесса «Учебно-методическое обеспечение» осуществляется в соответствии с Положением об организации методической работы в университете.

Процесс «Управление образовательной средой»

Для обеспечения учебного процесса и выполнения научно-исследовательской работы университет располагает необходимой материальной базой.

Для проведения учебного, научно-исследовательского и научно-образовательного процессов университет имеет 9 учебно-лабораторных корпусов и 1 учебно-вспомогательный корпус, общей площадью 61402,3 кв. м.

Учебные и учебно-лабораторные помещения находятся в оперативном управлении ТвГТУ и внесены в реестр федерального имущества (имеются свидетельства на каждый объект) постоянно.

Университет для проживания студентов всех форм обучения, аспирантов, профессорско-преподавательского состава имеет 4 общежития.

Обеспеченность аудиторным фондом.

Все виды учебной деятельности университета проводятся на собственных площадях. Все учебные помещения (аудитории, лаборатории, учебные кабинеты, компьютерные классы) закреплены приказом ректора за отдельными кафедрами или отделами, которые призваны осуществлять контроль над состоянием аудиторного фонда и обеспечивать эксплуатацию его и находящегося в нем оборудования.

Университет располагает 123 учебными аудиториями, в том числе:

- от 70 до 300 мест – 14 аудиторий;

- от 40 до 70 мест – 35 аудиторий;
- от 20 до 40 мест – 60 аудиторий;
- менее 20 мест – 14 аудиторий.

Кроме того, имеются 86 учебная лаборатория и 19 компьютерных класса, а также 5 спортивных залов общей площадью 1834 м².

Процесс «Управление информационной средой»

Процесс «Управление информационной средой» включает деятельность, направленную на формирование и развитие корпоративной информационной среды ТвГТУ, осуществляемой управлением цифровой трансформации.

Основная функция процесса - интеграция всех информационных систем ТвГТУ, обеспечение доступности информационных ресурсов и повышения результативности и эффективности всех видов деятельности университета.

Информационное взаимодействие руководства университета со структурными подразделениями и структурных подразделений между собой осуществляется посредством системы электронного документооборота (СЭД), которая является ядром единой информационной системы университета.

Система электронного документооборота предназначена:

- для автоматизации работы служб документационного обеспечения и других подразделений, работающих с документами;
- создания и ведения электронных библиотек и архивов документов;
- предоставления оперативного доступа к документам в пределах компетенции и полномочий должностных лиц;
- организации перемещения электронных документов по корпоративной вычислительной сети университета;
- оперативного обмена информационными сообщениями по внутрисистемной электронной почте;
- обеспечения информационного взаимодействия при решении конкретных управленческих задач.

Информационное взаимодействие пользователей в системе электронного документооборота регламентируется комплексом нормативно-методических документов, к которым относятся:

- регламент системы электронного документооборота.
- инструкция по делопроизводству в ТвГТУ и требованиями государственных и ведомственных нормативно-методических документов, регулирующих сферу документационного обеспечения в высших учебных заведениях.
- технологическая инструкция по работе в СЭД.
- программная документация (руководства пользователей) на функциональные программные модули СЭД.

Процесс «Обеспечение комплексной безопасности»

Обеспечение комплексной безопасности является одним из направлений деятельности проректора по ИР и УФИ.

Деятельность направлена на создание условий, обеспечивающих безопасное нахождение студентов, преподавателей и персонала в университете.

Деятельность включает:

- обеспечение пожарной безопасности;
- обеспечение информационной безопасности;
- предупреждение и ликвидацию чрезвычайных ситуаций;
- деятельность в области охраны труда.

Деятельность по охране труда в университете осуществляется в соответствии с Политикой в области охраны труда и с Положением о системе управления охраной труда в ТвГТУ с учетом требований законодательства РФ.

Осуществляются обучение и проверка знаний по охране труда сотрудников университета ежегодно.

В ЭИОС ТвГТУ размещена документация и вся информация в рамках деятельности университета по охране труда <https://elearning.tstu.tver.ru/course/index.php?categoryid=705>.

Процесс «Социальная поддержка обучающихся и персонала»

В университете социальная поддержка студентов и сотрудников реализуется через деятельность профкома студентов и профкома сотрудников и НППР.

В ТвГТУ осуществляет деятельность Первичная профсоюзная организация ТвГТУ (сотрудников) Тверской областной организации профсоюза работников народного образования и науки (председатель профсоюзной организации – Председатель Профкома сотрудников), входящая во Всероссийский профсоюз работников народного образования и науки.

Нормативной базой деятельности подразделения являются:

Конституция РФ.

Трудовой кодекс РФ.

Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 10-ФЗ «О профессиональных союзах, их правах и гарантиях деятельности».

Положение о первичной профсоюзной организации ТвГТУ (сотрудников) Тверской областной организации профсоюза работников народного образования и науки от 27.12.2014 г.

Коллективный договор между ФГБОУ ВО «ТвГТУ» и работниками и обучающимися университета.

Профсоюзная организация Тверского государственного технического университета обеспечивает представительство и защиту индивидуальных и коллективных социально-трудовых, профессиональных прав и интересов работников вуза в процессе взаимодействия с администрацией университета, органами государственной власти и местного самоуправления. Среди основных направлений деятельности профсоюза сотрудников: материальная помощь и социальная поддержка сотрудников, забота об их отдыхе и здоровье, правовое просвещение, информационная и культурно-массовая работа.

Профсоюзным комитетом вуза ежегодно утверждается план профсоюзной деятельности в университете, при подготовке плана профком взаимодействует с ректоратом, деканатами и другими заинтересованными подразделениями вуза.

По итогам года профком сотрудников анализирует проделанную работу, готовит открытый (публичный) отчет.

В ТвГТУ осуществляет деятельность Первичная профсоюзная организация ТвГТУ (студентов) Тверской областной организации профсоюза работников народного образования и науки (председатель профсоюзной организации – Председатель Профкома студентов), входящая во Всероссийский профсоюз работников народного образования и науки.

Нормативной базой деятельности подразделения являются:

Конституция РФ.

Положение о первичной профсоюзной организации ТвГТУ (студентов) Тверской областной организации профсоюза работников народного образования и науки от 16.09.2009 г.

Коллективный договор между ФГБОУ ВО «ТвГТУ» и работниками и обучающимися университета.

Положение о премировании членов профсоюза студентов ТвГТУ.

Положение об оказании материальной помощи членам профсоюза студентов ТвГТУ.

Профсоюзная организация студентов Тверского государственного технического университета обеспечивает представительство и защиту прав и интересов студентов вуза в процессе взаимодействия с администрацией университета, органами государственной власти и местного самоуправления. Среди основных направлений деятельности профсоюза студентов: социальная работа со студентами, адаптационная работа со студентами, координация деятельности Студенческих советов общежитий ТвГТУ, культмассовая работа.

По итогам года профком студентов ТвГТУ анализирует проделанную работу, готовит открытый (публичный) отчет.

Процесс Планово-экономическая деятельность

Планово-экономическая деятельность ТвГТУ направлена на обеспечение эффективности деятельности университета, развитие материально-технической базы и обеспечение социальной сферы.

Ответственность за планово-экономическую деятельность несет ректор. Непосредственное руководство деятельностью осуществляет главный бухгалтер университета – руководитель управления бухгалтерского учета, планирования и контроля.

Порядок деятельности в рамках процесса отражен в следующих документах:

Положение о командировании работников, аспирантов, докторантов и студентов университета.

Положение о порядке определения платы за пользование жилыми помещениями (платы за наем) и коммунальными услугами в общежитиях ТвГТУ.

Положение об оказании платных образовательных услуг.

Положение об оплате труда работников университета.

Положение о стипендиальном обеспечении и других формах материальной поддержки обучающихся ТвГТУ.

Положение об управлении бухгалтерского учета, планирования и контроля ТвГТУ.

7.1.6 Знания организации

Процесс «Библиотечное и информационное обслуживание»

Зональная научная библиотека Тверского государственного технического университета осуществляет:

- квалифицированное формирование актуальных фондов;
- оперативную обработку и классификацию информации;
- поддержку справочного аппарата и библиотечного сайта;
- обучение и консультирование пользователей;
- мониторинг востребованности информационных ресурсов;
- мониторинг индекса цитирования и публикационной активности НПР как составного элемента рейтинга кафедр и НПР;
- размещение на платформе Репозитория публикаций НПР вуза.

Формирование фонда и приобретение образовательных электронных ресурсов осуществляется с учетом требований нормативных актов:

Об образовании в Российской Федерации: федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. 19.12.2016);

О федеральных государственных образовательных стандартах: Письмо Министерства образования и науки РФ от 20.08.2014 г. № АК-2612/05; Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования (ФГОС ВО; ФГОС 3+) /в тексте ФГОС для бакалавриата, магистратуры, аспирантуры: пункты 7.1.2; 7.3.1; 7.3.3;

СТО СМК 02.701 – 2013 Стандарт организации. Положение по комплектованию и организации фондов научной литературы и конструкторско-технологической документации в зональной научной библиотеке Тверского государственного технического университета;

СТО СМК 02.702 – 2014 Стандарт организации Положение о порядке учета документов, входящих в состав библиотечного фонда зональной научной библиотеки Тверского государственного технического университета;

Положение о Зональной научной библиотеке Тверского государственного технического университета (ЗНБ ТвГТУ).

Правила пользования зональной научной библиотекой Тверского государственного технического университета (ЗНБ ТвГТУ).

Положение «О формировании фондов зональной научной библиотеки Тверского государственного технического университета».

Электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС) ТвГТУ - это совокупность электронных информационных и образовательных ресурсов,

информационных и телекоммуникационных технологий и средств, обеспечивающих освоение обучающимися образовательных программ.

Подробные описания цели и задач ЭИОС, ключевых показателей эффективности ЭИОС, архитектуры функциональных компонентов ЭИОС, организации разработки и функционирования ЭИОС, требований к видам обеспечения ЭИОС, порядка и способов доступа к компонентам ЭИОС представлены в Положении об электронной информационно-образовательной среде ТвГТУ.

Процесс «Редакционно-издательская деятельность»

Процесс «Редакционно-издательская деятельность» осуществляет редакционно-издательский центр (РИЦ), располагающий полиграфической базой – типографией. Типография осуществляет печать, размножение документации для внутренних нужд университета.

Издается учебная, научная литература и методические указания, а также редактирование и дизайнерское оформление внутривузовских документов.

Порядок деятельности в рамках процесса регламентирован в следующих документах:

- положение о редакционно-издательском центре (РИЦ);
- план изданий на календарный год;
- годовой отчет об издательской деятельности;
- рекомендации по оформлению рукописей издательских оригиналов.

7.2 Компетентность

Назначение на должность сотрудника осуществляется при соответствии его компетенции требованиям, предъявляемым к определённому виду деятельности, в соответствии с:

- Положением о порядке проведения замещения должностей педагогических работников ТвГТУ, относящихся к профессорско-преподавательскому составу – ассистентов, преподавателей, старших преподавателей, доцентов, профессоров;
- Положением о квалификационных требованиях к профессорско-преподавательским должностям,
- Порядком установления соответствия образования ППС профилю преподаваемой дисциплины (модулю).
- приказом от 11 января 2011 г. №1н Министерства здравоохранения и социального развития российской федерации «Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих», раздел «квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования».

Требуемая для выполнения оборонного заказа компетентность персонала, и необходимые знания требований стандартов СРПП ВТ, ЕСПД, ЕСКД, ЕСТД, ГСИ, определена в должностных инструкциях.

Вся документированная информация об образовании, подготовке, повышении квалификации заносится в личные карточки, которые ведутся и хранятся в отделе кадров вуза.

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

7.3 Осведомленность

Миссия, Политика и цели в области качества утверждаются ректором.

Миссия, Политика и цели в области качества доводятся до должностных лиц и подразделений университета путем рассылки документа через систему электронного документооборота.

Миссия, Политика ТвГТУ в области качества находится в свободном доступе для сотрудников и заинтересованных сторон, размещается на сайте университета, на информационных стендах.

Руководители подразделений обеспечивают доведение Политики и целей в области качества университета до сведения сотрудников соответствующих подразделений, что должно находить отражение в разработанных и утвержденных целях в области качества кафедр и структурных подразделений, а также в протоколах заседаний кафедр и структурных подразделений.

7.4 Обмен информацией

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

Доступ к соответствующей информации реализуется с помощью системы электронного документооборота СЭД Lotus ТвГТУ.

Информирование сотрудников о стратегическом плане развития, политике, целях и задачах организации в области качества является прямой обязанностью руководителей всех уровней, что отражено в их должностных инструкциях.

Основным инструментом доведения стратегических целей и планов являются заседания ученого совета, методического совета вуза и научно-технического совета ТвГТУ, ученых советов факультетов, заседания кафедр, оперативные совещания, информационные стенды, на которых работники получают информацию, обсуждают ее и проецируют на свою деятельность.

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией в университете:

- с помощью распорядительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и других видов документации;
- на заседаниях УСУ, ректората, научно-технического и научно-методического советов;

- на конференциях трудового коллектива университета.

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

Порядок внутреннего и внешнего обмена информацией каждого подразделения представлен в Положении о подразделении в виде таблицы:

Наименование подразделения и/или должностного лица	Получение документов, информации от подразделения (организаций и /или должностных лиц)	Предоставление документов (направление запросов и др. информации) в подразделение (организацию и/или должностным лицам)	Сроки получения/ предоставления документов	Способ предоставления / получения документов	Ответственное должностное лицо за предоставление / получение документов
1. Внешние организации, с которыми взаимодействует структурное подразделение: 1.1 1.2					
2. Внутренние подразделения Университета, с которым взаимодействует структурное подразделение: 2.1 2.2					
3. Должностные лица Университета, с которыми взаимодействует структурное подразделение: 3.1 3.2					

Обмен информацией между подразделениями, обеспечивающими выполнение работ по оборонному заказу и условий контракта, установлен через форму обмена информацией между подразделениями.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

Документированная информация университета постоянно находится под управлением в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015,

нормативных правовых документов Министерства науки и высшего образования РФ, а также требованиями локальных нормативных актов университета.

Документация системы качества ТвГТУ включает:

1. Миссию, Политику и цели в области качества университета, документально оформленные.
2. Руководство по качеству.
3. Стандарты организации, положения, регламенты.
4. Документы, необходимые университету для обеспечения эффективного планирования (в том числе стратегического), осуществления процессов и управления ими (планы (или программы) качества, а также перспективные и годовые планы работы УСУ, развития подразделений (институтов, факультетов и кафедр), и т. д.
5. Документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности (протоколы и решения ученого совета университета, научно-технического совета университета, методического совета университета, совета по качеству, ученых советов факультетов, заседаний кафедр, акты, отчеты, ведомости и т. п.).
6. Организационно-правовые и методические документы внутривузовского уровня, регламентирующие процессы (Устав ТвГТУ, распределение ответственности за виды деятельности и процессы СМК, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, методические документы и т.п.).
7. Правовые и нормативные документы федерального и регионального уровней (базовый уровень) (ФГОС, ФГТ, национальные стандарты, нормативно-правовые документы органов власти и отдельных ведомств, органов, осуществляющих государственный контроль и надзор, инструктивные документы Министерства науки и высшего образования, перечень стандартов СРПП ВТ, ЕСПД, ЕСКД, ЕСТД, ГСИ).

В ТвГТУ обеспечен беспрепятственный доступ военного представительства к документации СМК в части, относящейся к ГОЗ.

7.5.2 Создание и актуализация

При создании и актуализации документированной информации университет обеспечивает:

- идентификацию и описание;
- формат и носитель документированной информации;
- анализ документов на пригодность и адекватность до их выпуска.

Создание и актуализация документации в ТвГТУ осуществляется в соответствии с:

- стандартом организации СТО СМК 02.001 Система менеджмента качества. Управление документацией;
- стандартом организации СТО СМК 02.006 Стандарт организации. Правила его построения, изложения, оформления и обозначения;

- стандартами СРПП ВТ, ЕСПД, ЕСКД, ЕСТД, ГСИ;
- инструкцией по ведению делопроизводства ТвГТУ;
- сводной номенклатурой дел ТвГТУ (пересматривается и утверждается ежегодно).

7.5.3 Управление документированной информацией

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

- СТО СМК 02.001 Система менеджмента качества. Управление документированной информацией.
- СТО СМК 02.006 Стандарт организации. Правила его построения, изложения, оформления и обозначения.
- Положение о порядке издания приказов и распоряжений в ТвГТУ.
- Инструкции по оформлению Справки об обучении и Справки о периоде обучения.
- Инструкции по выдаче справки-вызова в ИДПО.
- РК.

Управление документированной документацией СМК университета осуществляется в целях:

- анализа, актуализации и утверждения документов;
- обеспечения идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
- обеспечения сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- соблюдения сроков хранения и порядка уничтожения;
- обеспечения рассылки и наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- обеспечения идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой;
- предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применения соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Ответственность за формирование и актуализацию фонда СТО, распространяющихся на СМК, возложена на директора ЦМК. СТО, входящие в состав документации СМК, разрабатываются ЦМК и руководителями подразделений университета.

Подлинники СТО хранятся у ведущего юрисконсульта и в ЦМК.

Ответственность за регистрацию СТО возложена на директора ЦМК.

Ответственность за сохранность подлинников СТО возложена на ведущего юрисконсульта и разработчика стандарта.

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

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

Требования к разработке, содержанию, оформлению и утверждению Положений о структурных подразделениях и Должностных инструкциях содержатся в:

- СТО СМК 02.012 Требования к структуре, содержанию, оформлению Положения о структурном подразделении и управлению им;

- СТО СМК 02.013 Требования к структуре, содержанию, оформлению должностной инструкции и управлению ею.

Порядок доступа к зарегистрированным данным для различных подразделений устанавливается в Порядке работы по предотвращению несанкционированного изъятия или использования материалов.

Ответственность за организацию ведения и хранения носителей с данными и записями несут руководители всех структурных подразделений ТвГТУ в рамках своей компетенции.

7.5.4. Защита документированной информации

Мероприятия по защите документированной информации при обращении с документами и другими материальными носителями информации (фото-, кино-, видео-, машинные носители и др.), содержащими сведения, составляющие государственную тайну, и информацию ограниченного распространения являются составной частью деятельности университета и осуществляются во взаимодействии с другими мерами при обращении со служебной информацией.

Целью мероприятий по защите документированной информации является предотвращение утечки сведений по техническим каналам и исключение добывания иностранной технической разведкой (ИТР) охраняемых сведений об изделиях военной техники, в разработке которых университет принимает участие.

Решение задачи защиты информации в университете достигается путём выполнения комплекса взаимоувязанных и согласованных по целям, задачам, месту и времени организационных и технических мероприятий по противодействию ИТР, направленных на выявление и своевременное закрытие технических каналов утечки информации, защите от несанкционированного доступа к информации, предупреждению преднамеренных программно-технических воздействий с целью разрушения (уничтожения, искажения) информации в процессе её обработки, передачи и хранения, нарушения работоспособности технических средств.

Защита документированной информации на электронных носителях по НИР(ОКР) в университете, порядок доступа к зарегистрированным данным и ответственность за организацию ведения и хранения носителей с данными и записями определена:

- по закрытым темам - Руководством по защите информации от технических разведок и от её утечки по техническим каналам, утв. ректором университета 18.04.2013 г. (инв. № 270);

- по работам, содержащим информацию ограниченного распространения - Инструкцией о порядке обращения со служебной информацией ограниченного распространения, утв. приказом ректора университета от 21.02.2011 г. №26-а.

8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

Руководители процессов назначены в соответствии с матрицей ответственности (табл.1).

Таблица 1 – Матрица ответственности за процессы деятельности

Наименование вида деятельности или процесса системы менеджмента качества	Владелец
1 Деятельность руководства в системе менеджмента качества	
1.1 Формирование и реализация Программы развития, политики и целей в области качества	Ректор
1.2 Планирование и развитие системы менеджмента качества	Ректор
1.3 Распределение ответственности и полномочий	Ректор
1.4 Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства	Ректор
1.5 Информирование общества	Проректора по направлениям деятельности
2 Основные процессы системы менеджмента качества	
2.1 Связи с заинтересованными сторонами	Проректора по направлениям деятельности
2.2 Проектирование, разработка и реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования, по программам подготовки кадров высшей квалификации в аспирантуре	Проректор по учебной работе Проректор по научной и инновационной деятельности
2.3 Довузовская подготовка	Проректор по учебной работе
2.4 Прием на обучение	Проректор по учебной работе
2.5 Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися	Проректор по воспитательной и социальной работе
2.6 Проектирование, разработка и реализация программ заочного и дополнительного профессионального образования, переподготовки	Директор института заочного и дополнительного профессионального образования
2.7 Научно-исследовательская и научно-образовательная деятельность	Проректор по научной и инновационной деятельности
2.8 Инновационная деятельность	Проректор по научной и

	инновационной деятельности
2.9 Международное академическое сотрудничество	Проректор по международной деятельности
2.10 Реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Проректор по учебной работе Проректор по развитию персонала
2.11 Планирование разработки военной продукции	Проректор по научной и инновационной деятельности
2.12 Проектирование и реализация программ повышения квалификации персонала	Директор института заочного и дополнительного профессионального образования
3 Обеспечивающие процессы системы менеджмента качества	
3.1 Управление персоналом	Проректор по развитию персонала
3.2 Управление образовательной средой	Проректор по учебной работе
3.3 Редакционно-издательская деятельность	Проректор по учебной работе
3.4 Библиотечное и информационное обслуживание	Проректор по учебной работе
3.5 Управление информационной средой	Начальник управления цифровой трансформации
3.6 Управление закупками и поставщиками материальных ресурсов	Проректор по инвестиционному развитию и управлению федеральным имуществом
3.7 Управление инфраструктурой	Проректор по инвестиционному развитию и управлению федеральным имуществом
3.8 Обеспечение комплексной безопасности	Проректор по инвестиционному развитию и управлению федеральным имуществом
3.9 Социальная поддержка студентов и сотрудников	Ректор
3.10 Планово-экономическая деятельность	Ректор

Руководитель процесса уполномочен:

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

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

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла

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

Планирование процессов жизненного цикла продукции и услуг согласовано с требованиями к другим процессам. Руководство университета управляет всеми изменениями и анализирует последствия непредусмотренных изменений, принимая при необходимости меры по смягчению негативных воздействий.

8.2 Процесс «Связи с заинтересованными сторонами»

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

Обеспечение связи ведется по двум направлениям:

- информирование о деятельности ТвГТУ;
- обеспечение обратной связи и заинтересованными сторонами.

В рамках процесса реализуется:

- изучение и структурирование требований различных заинтересованных сторон;
- взаимодействие со всеми заинтересованными сторонами;
- оценка и анализ удовлетворенности заинтересованных сторон;
- информирование о программах и продуктах вуза и формирование спроса на результаты деятельности университета;
- разработка и реализация мероприятий по улучшению имиджа ТвГТУ, позиционирования его общественности;
- разработка на основе документированных требований потребителей показателей результатов процессов СК ТвГТУ;
- обеспечение участия заказчика (по его требованию) в проверках функционирования и оценке соответствия СМК установленным требованиям.

В случае, когда, форма и порядок согласования требований заказчика определены требованиями стандартов СРПП ВТ, ЕСПД, ЕСКД, ЕСТД, ГСИ университет при оформлении контракта выполняет требования этих стандартов.

Порядок обратной связи с потребителями представлен в СТО СМК 02.014 Порядок обращения граждан, СТО СМК 02.010 Мониторинг удовлетворенности.

8.3 Процесс «Проектирование, разработка и реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования»

Процесс «Проектирование, разработка и реализация образовательных программ» реализует требования п. 8.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Организация образовательной деятельности по реализации образовательных программ, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам, осуществляется в соответствии с нормативными документами Минобрнауки России и локальными нормативными актами университета.

Результатом процесса является создание образовательной программы, включающей основную характеристику образовательной программы, учебный план, рабочие программы дисциплин, практик, требования к выпускной квалификационной работе, а также комплекса методических материалов, обеспечивающих подготовку обучающихся.

8.4 Процесс «Довузовская подготовка»

Процесс «Довузовская подготовка» включает деятельность по привлечению в ТвГТУ абитуриентов, их подготовке к вступительным испытаниям и профессиональной ориентации.

Для подготовки абитуриентов к вступительным испытаниям Центр довузовской подготовки организует подготовительные курсы разной продолжительности.

Деятельность Центра довузовской подготовки осуществляется в соответствии с Положением о Центре довузовской подготовки.

8.5 Процесс «Прием на обучение»

Процесс «Прием на обучение» реализует требования п. 8.3.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Приемная кампания осуществляется в ТвГТУ в соответствии с требованиями Федерального законодательства, приказами Минобрнауки РФ и локальными нормативными актами университета.

8.6 Процесс «Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися»

Процесс «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми» осуществляет деятельность по организации воспитательной работы и внеучебной деятельности с обучаемыми с целью формирования у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

Документированный порядок деятельности в рамках процесса приведены в локальных нормативных актах университета.

8.7 Процесс «Научно-исследовательская и научно-образовательная деятельность»

Процесс «Научно-исследовательская и научно-образовательная деятельность» реализует требования п. 8.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

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

Научно-исследовательская и научно-образовательная деятельность включает:

- выполнение научных исследований по целевым научным программам, конкурсам, грантам, договорным научным исследованиям;
- организационное обеспечение научно-исследовательской деятельности;
- повышение публикационной активности НПР;
- развитие академической мобильности НПР университета;
- создание условий для научного творчества обучающихся;
- выполнение научно-исследовательской и научно-методической работы в области интеллектуальной собственности;
- организация научных конференций и семинаров.

Порядок деятельности в рамках процесса закреплён в локальных нормативных актах университета.

Деятельность в рамках процесса «Научно-исследовательская и научно-образовательная деятельность» реализуется в следующих направлениях:

- организация и выполнение научных исследований в университете;
- внедрение результатов научных исследований в учебный процесс, привлечение студентов к выполнению научных исследований;
- формирование научных школ и высококвалифицированных научных коллективов;
- разработка научных проектов, внедрение и использование их результатов с целью формирования и развития в регионе рынка наукоемкой научно-технической продукции и интеллектуальной собственности;
- ведение научных исследований совместно с зарубежными партнерами с целью закрепления и расширения позиций ТвГТУ в мировом научном сообществе;
- защита авторских прав университета на результаты интеллектуальной деятельности;
- разработка планов научно-исследовательской деятельности университета, определение перспективных направлений научных исследований, и формирование научных заделов по выделенным направлениям;
- оценка эффективности научно-исследовательской деятельности подразделений университета;
- организация конкурсов и конференций для представления полученных результатов научных исследований;
- контроль за выполнением научно-педагогическими работниками

университета научной работы, запланированной в трудовых договорах, индивидуальных планах, планах научной работы.

8.8 Процесс «Проектирование и реализация программ повышения квалификации персонала»

В Тверском государственном техническом университете повышение квалификации НПР организовано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. № 499).

8.9 Процесс «Проектирование, разработка и реализация программ заочного и дополнительного профессионального образования, переподготовки»

В ТвГТУ в институте заочного и дополнительного профессионального образования (ИДПО) реализуются образовательные программы дополнительного профессионального образования, повышения квалификации руководящих работников и специалистов по профилям основных образовательных программ.

В ТвГТУ реализуются программы дополнительного образования – профессиональная переподготовка по основным профессиональным образовательным программам вуза и повышение квалификации по основным профессиональным образовательным программам вуза.

8.10 Процесс «Реализация образовательных программ высшего образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов»

Деятельность в рамках процесса «Реализация образовательных программ высшего образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов» реализуется в соответствии со следующими нормативными документами:

Положение об особенностях организации образовательного процесса по образовательным программам высшего образования для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

План мероприятий развития инклюзивного образования в ТвГТУ и реализации Положения по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Концепция создания надлежащих материально-технических условий, обеспечивающих возможность реализации программ высшего образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов ТвГТУ.

8.11 Процесс «Инновационная деятельность»

Процесс «Инновационная деятельность» реализует требования п. 8.5 ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015).

Деятельность по созданию, разработке и внедрению инновационных подходов и методов в интересах внутренних (процессы и подразделения) и внешних потребителей университета.

Общее руководство деятельностью по созданию, разработке и внедрению инновационных подходов и методов в интересах внутренних (процессы и подразделения организации) и внешних потребителей ТвГТУ осуществляет проректор по научной и инновационной деятельности.

8.12 Процесс «Международное академическое сотрудничество»

Процесс «международное академическое сотрудничество» реализует требования п. 8.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

В рамках процесса «Международное академическое сотрудничество» осуществляется прием и обучение граждан иностранных государств на факультете международного академического сотрудничества, а также участие ТвГТУ в международных образовательных и научных программах (командировки, стажировки, международные форумы, конгрессы, научно-технические конференции и семинары).

8.13 Процесс «Планирование разработки военной продукции»

В ТвГТУ в процессе планирования разработки военной продукции определяются:

- последовательность и сроки выполнения работ по созданию военной продукции, исполнители, ответственность и полномочия, объем выполняемых ими работ;
- объем и сроки рассмотрения, согласования отчетной научно-технической документации и приемки этапов работ;
- потребность в ресурсах, необходимых для обеспечения процессов жизненного цикла продукции;
- способы и методы управления проектом, подходящие для организации в рамках доступных (ограниченных) ресурсов и графика;
- работы, связанные с подтверждением соответствия военной продукции установленным требованиям (верификация, валидация), мониторингом и измерением процессов жизненного цикла продукции;
- порядок перехода к следующей стадии (этапу, работе) создания военной продукции;
- записи, необходимые для представления свидетельств того, что результаты работ, выполняемых в процессе жизненного цикла продукции, соответствуют установленным требованиям.

Такое планирование позволяет принять необходимые меры по обеспечению совместимости производства, испытаний, контроля и документации.

Запланированные мероприятия по обеспечению процессов жизненного цикла военной продукции оформляются документально в соответствии с требованиями стандартов СРПП ВТ и документов СМК.

При планировании разработки военной продукции в ТвГТУ устанавливается порядок разработки и контроля выполнения планов совместных работ (планов-графиков, сетевых планов-графиков, единых сквозных планов) в соответствии с ГОСТ РВ 15.208.

8.14 Управление несоответствующими результатами процессов

Деятельность по управлению несоответствующими результатами процессов в университете регламентируется СТО СМК 02.005 Улучшения. Несоответствия и корректирующие действия.

Реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие знаний, умений, навыков обучаемых (студентов, слушателей, аспирантов, докторантов);
- несоответствие компетенций НПП и сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки студентов (слушателей);
- несоответствие научно-технической продукции;
- несоответствие образовательной и производственной среды.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- по результатам самооценки университета;
- по результатам внешнего аудита университета в ходе комплексной проверки, сертификации и инспекционной проверки;
- на основе анализа СМК со стороны руководства.

9 Оценка результатов деятельности

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

Деятельность по мониторингу, измерению, анализу и оценке является составной частью всех процессов деятельности университета.

В университете определены:

- объекты мониторинга и измерений (основные и вспомогательные процессы);

– методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов (по всем процессам применяется статический и экспертный методы);

– периодичность мониторинга и измерения (не реже 1 раза в год);

– сроки анализа и оценки результатов мониторинга и измерений (результаты отчетного года анализируются и оцениваются до 20 апреля следующего года).

Перечень процессов, подлежащих мониторингу и измерениям:

1. Основные процессы системы менеджмента качества ТвГТУ:

- связи с заинтересованными сторонами;
- проектирование, разработка и реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования;
- довузовская подготовка;
- прием на обучение;
- реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- проектирование, разработка и реализация программ заочного и дополнительного профессионального образования и переподготовки;
- научно-исследовательская и научно-образовательная деятельность;
- воспитательная и внеучебная работа с обучающимися;
- инновационная деятельность;
- международное академическое сотрудничество;
- планирование разработки военной продукции;
- проектирование и реализация программ повышения квалификации персонала.

2. Обеспечивающие процессы системы менеджмента качества ТвГТУ:

- управление персоналом;
- управление образовательной средой;
- редакционно-издательская деятельность;
- библиотечное и информационное обслуживание;
- управление информационной средой;
- управление закупками и поставщиками материальных ресурсов;
- управление инфраструктурой;
- обеспечение комплексной безопасности;
- социальная поддержка студентов и сотрудников;
- планово-экономическая деятельность.

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

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

Объектами измерения и анализа качества результата образовательного процесса являются:

- уровень знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения (промежуточная аттестация);
- уровень компетенций и профессиональной подготовленности выпускников (государственная итоговая аттестация);
- независимая оценка качества образования и сформированности (этапа сформированности) компетенций обучающихся (в рамках процедур внешних оценок).

Измерение уровня знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся во время обучения осуществляется при проведении контрольных мероприятий в рамках промежуточной аттестации по дисциплинам, практикам.

Порядок осуществления измерения и оценки уровня знаний, умений и навыков (компетенций) обучающихся и выпускников в ходе и по завершению обучения изложен в локальных нормативных документах ТвГТУ, регулирующих текущую, промежуточную и государственную итоговую аттестацию по образовательным программам высшего образования, реализуемым в университете.

Результаты мониторинга и измерений регистрируются, документируются и сохраняются в записях (экзаменационных и зачетных ведомостях, журналах учета и других документах). Свидетельством соответствия установленным критериям является диплом о высшем образовании с приложением, в котором указана оценка уровня знаний выпускника по изученным курсам.

Результаты анализа и оценок уровня знаний, умений, навыков (компетенций) обучающихся содержатся в отчетах, которые составляются по итогам контрольных мероприятий, включая процедуры независимых оценок.

Порядок хранения в архивах информации о результатах освоения обучающимися образовательных программ и о поощрении обучающихся регламентирован следующими локальными нормативными актами: Положение об электронной информационно-образовательной среде ТвГТУ и Сводной номенклатуре дел Тверского государственного технического университета.

Университет проводит самооценку деятельности на основе различных моделей. Самооценка деятельности предназначена для стимулирования руководителей и сотрудников университета к применению в своей работе принципов менеджмента качества и поиску областей для постоянного улучшения СМК университета.

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

Университет систематически проводит мониторинг удовлетворенности обучающихся, НПР, сотрудников, работодателей и выпускников.

Порядок осуществления оценки удовлетворенности заинтересованных сторон отражен в СТО СМК 02.010 Мониторинг удовлетворенности.

9.1.3 Анализ и оценка

В университете проводится анализ и оценка данных и информации, полученных в ходе мониторинга и измерений. Данный анализ проводится с целью определения:

- соответствия образовательной деятельности аккредитационным требованиям и требованиям ФГОС, и научной продукции требованиям заказчиков;
- степени удовлетворенности заинтересованных сторон;
- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- результатов деятельности внешних поставщиков;
- потребности в улучшениях СМК.

Системный анализ и оценку соответствия образовательной деятельности и образовательных программ аккредитационным показателям и требованиям ФГОС проводит учебно-методическое управление на постоянной основе (ответственный – проректор по учебной работе).

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

Анализ и оценка степени удовлетворенности заинтересованных сторон проводятся директором центра менеджмента качества и директором центра содействия трудоустройства выпускников.

В вузе организована обратная связь в соответствии с СТО СМК 02.014 Порядок обращения граждан, (ответственный – директор ЦМК).

Оценка успешности планирования, а также результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей, осуществляется ежегодно на всех уровнях в ходе подведения итогов деятельности (в сопоставлении с планами) подразделений и вуза в целом.

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

Оценка потребности в улучшениях СМК осуществляется в рамках ежегодного анализа системы со стороны руководства в соответствии с СТО СМК 02.003 Анализ со стороны руководства.

9.2 Внутренний аудит

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства университета объективной и своевременной

информацией о степени соответствия СМК и её результатов установленным требованиям.

Внутренний аудит проводится в соответствии с требованиями СТО СМК 02.004 Внутренние аудиты.

9.3 Анализ со стороны руководства

Анализ эффективности и результативности СМК осуществляется как всей системы в целом на уровне университета, так и по отдельным процессам.

Анализ осуществляется на разных уровнях: кафедры, подразделения, факультеты, институты, университет.

Анализ проводится руководителями соответствующих подразделений, и его результаты доводятся до работников на: УСУ, ректорате, совете по качеству, ученом совете факультета, заседании кафедры.

Деятельность в рамках процесса осуществляется в соответствии с СТО СМК 02.003 Анализ со стороны руководства.

Выходные данные анализа СМК в части работ по ГОЗ, включая мероприятия по улучшению СМК организации, характеристик военной продукции, показателей процессов, по повышению удовлетворенности заказчика, сокращению потерь, должны доводиться документально до сведения заказчика (ВП).

Необходимость согласования данных мероприятий с заказчиком (ВП) определяются заказчиком (ВП).

10. Улучшение

10.1 Общие положения

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

- улучшение образовательной деятельности, НИР и НИОКР,
- улучшение внеучебной деятельности в соответствии с установленными требованиями и с учетом будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- коррекцию и предотвращение несоответствий или снижение влияния нежелательных воздействий среды организации;
- улучшение результатов деятельности и результативности СМК университета.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

При обнаружении несоответствий деятельности руководители структурных подразделений инициируют запуск корректирующих действий в соответствии со

стандартом СТО СМК 02.005 Улучшения. Несоответствия и корректирующие действия.

Записи об этих действиях могут быть представлены в виде программ корректирующих действий или записей решений в протоколах заседаний УСУ или заседаний Ученого совета факультетов, кафедр или структурных подразделений.

10.3 Постоянное улучшение

Постоянное улучшение деятельности университета по направлениям и повышение результативности СМК является одним из основных положений Политики и целей в области качества университета

Высшее руководство стремится постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность СМК. С этой целью исследуются результаты мониторинга, внутренних аудитов, анализа со стороны руководства. В процессе постоянного улучшения участвуют все сотрудники в рамках своей компетенции.

Деятельность в рамках постоянного улучшения осуществляется в рамках СТО СМК 02.009.

Ответственность за процесс постоянного улучшения возложена на ректора.

11. Требования к режиму секретности и обеспечению защиты государственной тайны

В практической деятельности университета сохранность государственной тайны осуществляется посредством специального административно-правового режима - режима секретности.

Правовой основой режима секретности являются:

- Конституция РФ,
- Закон Российской Федерации «О безопасности»,
- Закон Российской Федерации «О государственной тайне»,
- Закон Российской Федерации «Об информации информатизации и защите информации»,
- постановления Правительства РФ;
- Указы Президента РФ;
- ведомственные приказы и инструкции.

Нормативными актами университета установлены правила, методы и формы деятельности, которыми регулируются порядок обращения с секретными сведениями и их носителями, регламентируется допуск лиц к секретным сведениям и носителям. Определен единый порядок обеспечения сохранности государственной тайны, предусматривающий систему административно-правовых, организационных и технических мер.

Для обеспечения режима секретности в университете:

- создано режимно-секретное подразделение, оборудовано режимное помещение;
- распределены обязанности работников по защите государственной тайны;
- лицензирована деятельность университета, связанная с использованием сведений, составляющих государственную тайну;
- установлен и обеспечен пропускной режим;
- организован допуск работников к государственной тайне;
- обеспечена безопасность информации при обработке секретной информации с использованием средств вычислительной техники;
- внедрены меры противодействия техническим средствам разведки;
- организовано ведение секретного делопроизводства;
- осуществляется контроль за обеспечением защиты государственной тайны.

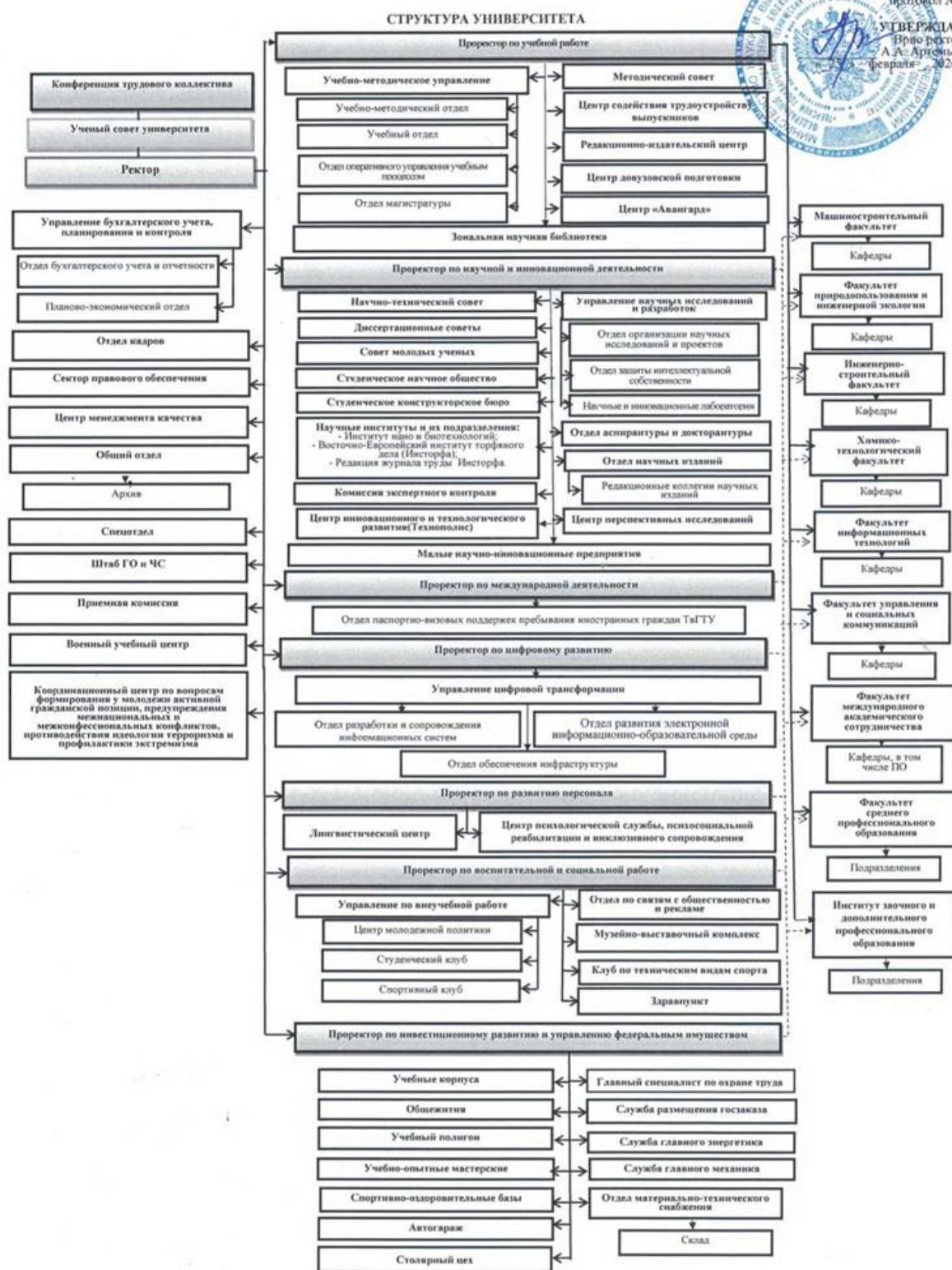
Приложение А Организационная структура СМК ТвГТУ

Приложение к приказу врио ректора № 41-а от «25» февраля 2026 г.

Рассмотрена и рекомендована

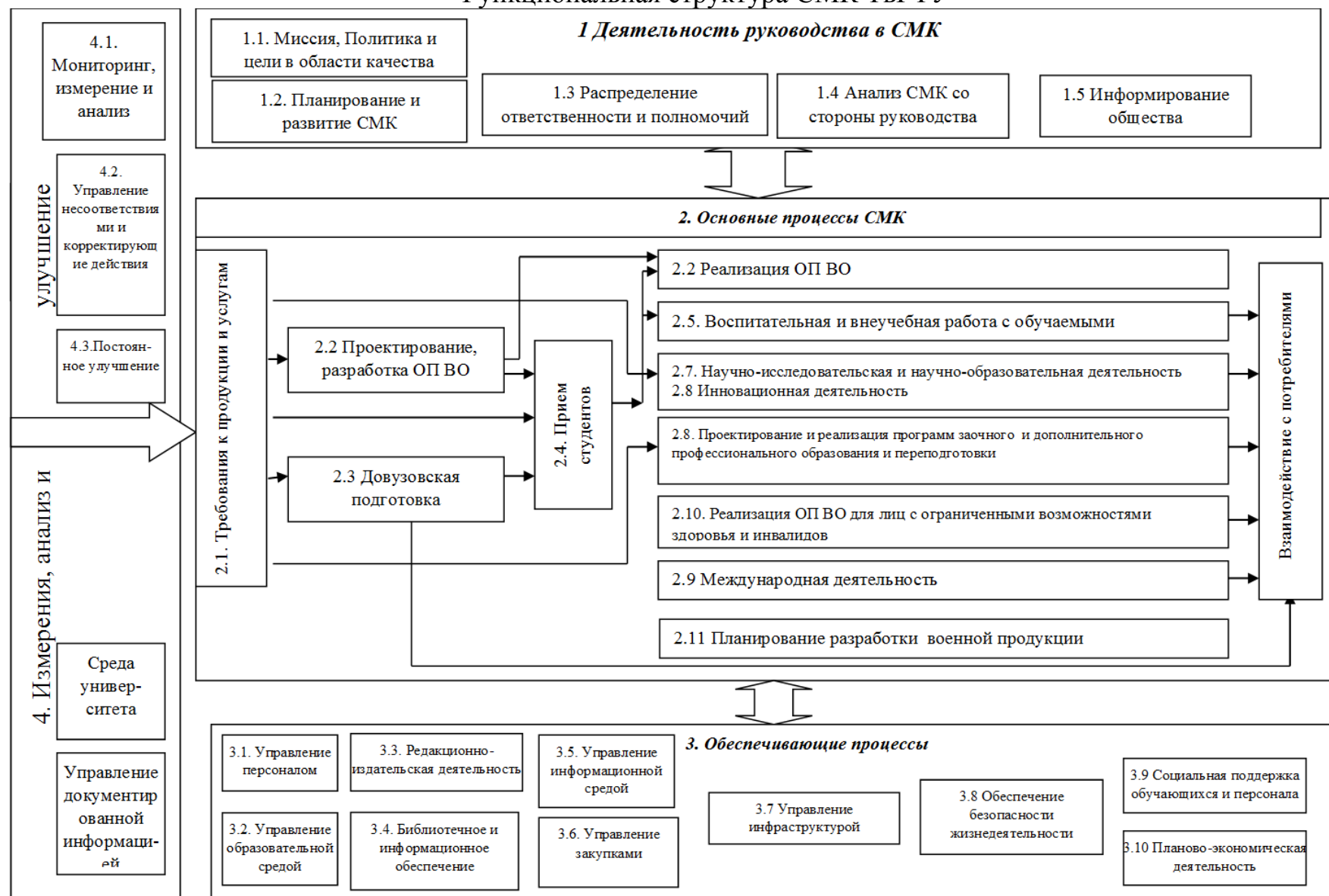
к утверждению на заседании УС
от 25 февраля 2026 г.,
протокол № 7.

УТВЕРЖДАЮ
Врио ректора
А.А. Аргентьев
февраля 2026 г.



Приложение Б

Функциональная структура СМК ТвГТУ



Приложение В

Миссия, стратегическая цель и задачи ТвГТУ

Миссия Тверского государственного технического университета - быть центром инновационных решений глобальных и региональных проблем экономики и общества за счёт передовых научных исследований и современных образовательных программ подготовки высококвалифицированных кадров для развития Тверской области и Центра России.

Стратегическая цель - создание современного конкурентоспособного научно-образовательного пространства путем проведения передовых исследований, подготовки востребованных кадров по инженерным направлениям, содействие гармоничному развитию личности.

Для выполнения миссии и достижения стратегической цели основными задачами ТвГТУ являются:

- развитие системы широкого инженерного образования (подготовка кадров по IT- технологиям, для машиностроительной, строительной, химической и других отраслей), разработка и внедрение бесшовных образовательных программ;
- создание уникальных образовательных программ;
- активное сотрудничество с Тверским регионом, индустриальными партнерами, реализация стратегических научно-образовательных проектов, вхождение в национальные проекты и государственные инфраструктурные программы;
- активизировать в университете процессы цифровой трансформации, а также автоматизации реализуемых процессов;
- участие в проведении востребованных научных исследований;
- совершенствование кадровой политики и системы мотивации (возвращение к созданию кадрового резерва, совершенствование оплаты труда молодых НПР, системы эффективного контракта, внедрение наставничества);
- дальнейшее развитие молодежной политики;
- расширение международного сотрудничества.

Приложение Г
Политика в области охраны труда
Тверского государственного технического университета

Руководство ТвГТУ гарантирует выполнение обязанностей по соблюдению государственных нормативных требований охраны труда и добровольно принятых на себя обязательств сохранения жизни и здоровья работников, предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний

Основной целью ТвГТУ в области охраны труда является создание безопасных условий труда и сохранение здоровья работников в процессе трудовой деятельности, а обучающихся – в процессе образовательной деятельности.

Политика в области охраны труда включает следующие ключевые принципы, выполнение которых администрация ТвГТУ принимает на себя:

- реализацию организационных, технических, санитарно-гигиенических, лечебно-профилактических, медицинских, социальных, реабилитационных и иных мероприятий, направленных на безопасность, сохранение работоспособности, здоровья и жизни работников и обучающихся университета в процессе труда и учебы;
- обеспечение социальных гарантий в области охраны труда согласно Коллективному договору между трудовым коллективом и работодателем;
- выполнение последовательных и непрерывных мер по предупреждению происшествий и случаев ухудшения состояния здоровья работников, производственного травматизма и профессиональных заболеваний, в том числе посредством управления профессиональными рисками;
- защита законных интересов работников и обучающихся, пострадавших от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также членов их семей на основе обязательного социального страхования работников от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний;
- проведение специальной оценки условий труда;
- проведение медицинских осмотров;
- проведение профессионального отбора работников в соответствии с существующими требованиями к определенным специальностям;
- усиление требовательности и персональной ответственности руководителей структурных подразделений и должностных лиц за состоянием охраны труда;
- снижение потенциала рисков в области охраны труда при осуществлении производственной деятельности и учебного процесса и постоянное повышение эффективности предупредительных мер по соблюдению требований и норм охраны труда в структурных подразделениях;
- финансирование мероприятий по охране труда;
- обеспечение функционирования информационной системы охраны труда;

- непрерывное совершенствование функционирования системы управления охраной труда;
- обязательное привлечение работников, уполномоченных ими представительных органов к участию в управлении охраной труда и обеспечении условий труда, соответствующих требованиям охраны труда, посредством необходимого ресурсного обеспечения и поощрения такого участия.

Цели в области охраны труда Тверского государственного технического университета

- создание безопасных и здоровых условий труда работников;
- предотвращение производственного травматизма, производственных заболеваний и других нежелательных происшествий;
- обеспечение эффективного функционирования СУОТ.

Обязательства, задачи в сфере охраны труда, которые руководство ТвГТУ принимает на себя для достижения заявленных целей:

- соответствие государственным нормативным требованиям охраны труда, требованиям отраслевых и локальных нормативных актов по охране труда, профессиональной безопасности и здоровья, коллективному договору и иным требованиям, распространяющим свое действие на университет;
- осуществления выявления, оценки и управления профессиональными рисками для максимального снижения, как минимум до приемлемого уровня, воздействия опасностей на здоровье работников с целью предотвращения несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также аварийных ситуаций (специальная оценка условий труда);
- контроль, за соблюдением требований охраны труда;
- обучение и проверка знаний по охране труда, в том числе, создание и совершенствование непрерывной системы образования в области обеспечения охраны труда;
- реализация основных направлений политики организации в сфере охраны труда и выработка предложений по ее совершенствованию;
- разработка и реализация программ улучшения условий и охраны труда;
- формирование безопасных условий труда;
- вовлечение работников университета и их представителей к активному участию в работе, связанной с вопросами охраны труда;
- совершенствование СУОТ путем систематического контроля (проверок) состояния условий труда.

Приложение Д

**План организационно-технических мероприятий по внедрению и
применению государственного военного стандарта ГОСТ РВ 0015-002-2020**

№	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственные лица
1	Повышение квалификации сотрудников ЦМК требованиям стандарта ГОСТ РВ 005-002-2020	Январь 2022 г	Сотрудники ЦМК
2	Внесение необходимых изменений в документацию СМК ТвГТУ	Февраль-июнь 2022 г	Директор ЦМК
3	Организация и проведение обучающих семинаров для сотрудников ТвГТУ, задействованных в разработке военной продукции	Сентябрь-октябрь 2022 г	Директор ЦМК
4	Подготовка и проведение ресертификации СМК ТвГТУ на соответствие требованиям ГОСТ РВ 0015-002-2020	Октябрь-ноябрь 2022 г	Директор ЦМК

Ученый секретарь
Ученого совета университета

А.Н. Болотов

Руководитель разработки:
директор Центра
менеджмента качества

В.Б. Петропавловская

Исполнитель:
ведущий специалист по УМР ЦМК

А.А. Ковалёва

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по учебной работе

М.А. Смирнов

Проректор по научной и
инновационной деятельности

М.Г. Сульман

Проректор по международной
деятельности

Ф.Н. Абу-Абед

Проректор по развитию персонала

Е.А. Евстифеева

Проректор по воспитательной
и социальной работе

А.Ф. Иванников

Проректор по инвестиционному
развитию и управлению
федеральным имуществом

Ф.А. Пашаев

Лист регистрации изменений

Номер измене- ния	Номер листа			Дата внесения изменения	Ф.И.О. ответственного за внесение изменений
	изменен- ного	нового	изъятого		

Лист регистрации ознакомления**Руководство по качеству РК 01.02-2025**

Дата ознакомления	ФИО	Должность	Подпись
26.11.2025 г	А.А. Артемьев	Врио ректора	
26.11.2025 г	М.А. Смирнов	Проректор по учебной работе	
26.11.2025 г	М.Г. Сульман	Проректор по научной и инновационной деятельности	
26.11.2025 г	Ф.Н. Абу-Абед	Проректор по международной деятельности	
26.11.2025 г	Е.А. Евстифеева	Проректор по развитию персонала	
26.11.2025 г	А.Ф. Иванников	Проректор по воспитательной и социальной работе	
26.11.2025 г	Ф.А. Пашаев	Проректор по инвестиционному развитию и управлению федеральным имуществом	

ИЗМЕНЕНИЕ № 1 к РК 01.02-2025

Утверждено и введено в действие решением Ученого совета университета от 26 ноября 2025 г протокол № 4.

Дата введения: 26 ноября 2025 г

п.9.1.1 Общие положения, после слов «оцениваются до 20 апреля следующего года)» дополнен текстом:

Перечень процессов, подлежащих мониторингу и измерениям:

1. Основные процессы системы менеджмента качества ТвГТУ:

- связи с заинтересованными сторонами;
- проектирование, разработка и реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования;
- довузовская подготовка;
- прием на обучение;
- реализация образовательных программ среднего профессионального и высшего образования для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов;
- проектирование, разработка и реализация программ заочного и дополнительного профессионального образования и переподготовки;
- научно-исследовательская и научно-образовательная деятельность;
- воспитательная и внеучебная работа с обучающимися;
- инновационная деятельность;
- международное академическое сотрудничество;
- планирование разработки военной продукции;
- проектирование и реализация программ повышения квалификации персонала.

2. Обеспечивающие процессы системы менеджмента качества ТвГТУ:

- управление персоналом;
- управление образовательной средой;
- редакционно-издательская деятельность;
- библиотечное и информационное обслуживание;
- управление информационной средой;
- управление закупками и поставщиками материальных ресурсов;
- управление инфраструктурой;
- обеспечение комплексной безопасности;
- социальная поддержка студентов и сотрудников;
- планово-экономическая деятельность.

ИЗМЕНЕНИЕ № 2 к РК 01.02-2025

Утверждено и введено в действие решением Ученого совета университета от 26 ноября 2025 г протокол № 4.

Дата введения: 26 ноября 2025 г

п. 7.4 Обмен информацией

После абзаца «Ответственность за обмен информацией с верхних уровней управления возложена на ректора университета» дополнен текстом:

Порядок внутреннего и внешнего обмена информацией каждого подразделения представлен в Положении о подразделении в виде таблицы:

Наименование подразделения и/или должностного лица	Получение документов, информации от подразделения (организаций и /или должностных лиц)	Предоставление документов (направление запросов и др. информации) в подразделение (организацию и/или должностным лицам)	Сроки получения/ предоставления документов	Способ предоставления / получения документов	Ответственное должностное лицо за предоставление / получение документов
1. Внешние организации, с которыми взаимодействует структурное подразделение: 1.1 1.2					
2. Внутренние подразделения Университета, с которым взаимодействует структурное подразделение: 2.1 2.2					
3. Должностные лица Университета, с которыми взаимодействует структурное подразделение: 3.1 3.2					

ИЗМЕНЕНИЕ № 3 к РК 01.02-2025

Утверждено и введено в действие решением Ученого совета университета от 26 ноября 2025 г протокол № 4.

Дата введения: 26 ноября 2025 г

п. 4.1 Понимание среды университета

Абзац, следующий за абзацем «В рамках оценки внутренней среды университета рассматриваются факторы, связанные с результатами деятельности вуза в целом и его структурных подразделений, условиями для успешной работы персонала и учебы обучающихся, организационной культурой и знаниями» изложить в следующей редакции:

В университете организован ежегодный мониторинг внешних и внутренних факторов на основании приказом ректора.

ИЗМЕНЕНИЕ № 4 к РК 01.02-2025

Утверждено и введено в действие решением Ученого совета университета от 25 февраля 2026 г протокол № 7.

Дата введения: 25 февраля 2026 г

В Приложение А. Организационная структура ТвГТУ заменена Структура университета в связи с решением ученого совета университета от 24.12.2025 г протокол № 5 и приказом врио ректора от 25.12.2025 г № 354-а.

ИЗМЕНЕНИЕ № 5 к РК 01.02-2025

Утверждено и введено в действие решением Ученого совета университета от 25 марта 2026 г протокол № 8.

Дата введения: 25 марта 2026 г

В Приложение А. Организационная структура ТвГТУ заменена Структура университета в связи с решением ученого совета университета от 25.02.2026 г протокол № 7 и приказом врио ректора от 25.02.2026 г № 41-а.