

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВПО УрГУПС, УрГУПС)

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
от 06» 10. 2014 г., №468

СТО УрГУПС 1.2.10 - 2014

Система менеджмента качества

Система мониторинга УрГУПС

Стандарт организации

Екатеринбург
2014

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВПО УрГУПС, УрГУПС)

ПРИКАЗ

06.10.2014

№ 408

г. Екатеринбург

О введении в действие
СТО УрГУПС 1.2.10-2014
«Система мониторинга УрГУПС»

С целью совершенствования и нормативного обеспечения системы менеджмента качества,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в действие стандарт организации СТО УрГУПС 1.2.10-2014 «СМК. Система мониторинга УрГУПС» со дня утверждения настоящего приказа.
2. Стандарт СТВ № 1.3.21-09 «Управление процессами мониторинга, связанными с потребителями», считать утратившим силу.
3. Руководителям структурных подразделений обеспечить ознакомление сотрудников со стандартом СТО УрГУПС 1.2.10-2014.
4. Начальнику пресс-службы в 3-х дневный срок со дня подписания настоящего приказа представить стандарт СТО УрГУПС 1.2.10-2014 на внутреннем сайте университета.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого проректора Азарова Е.Б.

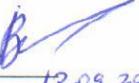
Ректор

А.Г. Галкин

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Система мониторинга УрГУПС	Идентификационный номер СТО УрГУПС 1.2.10-2014
Вид документа – стандарт организации	Разработчик: помощник первого проректора по менеджменту качества Скораева Е.А.	Стр. 2 из 14

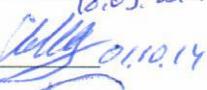
Лист согласования

Первый проректор

подпись 
дата 18.09.2014

Е.Б.Азаров

Проректор по учебной работе и связям с производством

подпись 
дата 01.10.14

Е.А.Малыгин

Проректор по научной работе и международным связям

подпись 
дата

С.В.Бушуев

Проректор по информатизации

подпись 
дата

Ю.И. Ялышев

Проректор по капитальному строительству и инфраструктуре

подпись 
дата

А.В. Суворов

Директор академии

подпись 
дата 18.09.2014

И.Л. Васильев

корпоративного образования

подпись 
дата

Д.А. Брусянин

Директор научно-исследовательской части

подпись 
дата

А.И. Романов

Начальник управления территориальных подразделений

подпись 
дата

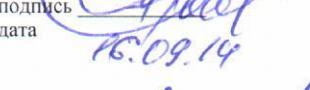
О.Ю. Кайгородцева

Университета

подпись 
дата

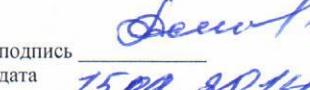
Е.А. Романова

Начальник управления правового обеспечения образовательного процесса

подпись 
дата 16.09.14

М.Н. Оськина

Начальник учебного отдела

подпись 
дата 15.09.2014

Н.Ф. Сирина

Начальник отдела докторантury и аспирантуры

подпись 
дата

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Система мониторинга УрГУПС	Идентификационный номер СТО УрГУПС 1.2.10-2014
Вид документа – стандарт организации	Разработчик: помощник первого проректора по менеджменту качества Скораева Е.А.	Стр. 3 из 14

Содержание

1 Область применения	4
2 Термины и определения	4
3 Общие положения	5
4 Ответственность и полномочия	6
5 Управление системой мониторинга	10
Перечень документов, используемых при разработке настоящего стандарта	13
Приложение А Рекомендуемая форма комплексного плана проведения мониторинга	14

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Система мониторинга УрГУПС	Идентификационный номер СТО УрГУПС 1.2.10-2014
Вид документа – стандарт организации	Разработчик: помощник первого проректора по менеджменту качества Скораева Е.А.	Стр. 4 из 14

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает требования к системе мониторинга бизнес - процессов системы менеджмента качества УрГУПС в отношении удовлетворенности потребителей, определяет ответственность и полномочия должностных лиц, порядок проведения мониторинга в структурных подразделениях, а также сбора информации для оценки эффективности системы менеджмента качества (СМК) УрГУПС.

1.2 Настоящий стандарт обязателен к применению во всех структурных подразделениях УрГУПС, включая территориальные, участвующие в реализации процессов СМК УрГУПС.

2 Термины и определения

2.1 Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

2.2 Заинтересованная сторона – лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации.

2.3 Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия.

2.4 Мониторинг – специально организованное систематическое наблюдение за состоянием объектов или процессов с целью их оценки, контроля, прогноза.

Под мониторингом со стороны вуза следует понимать систематический сбор и обработку информации, которая может быть использована для улучшения внутренних процессов, а также для информирования общественности или прямо, как инструмент обратной связи для осуществления проектов, оценки программ или выработки решений по направлениям деятельности вуза.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Система мониторинга УрГУПС	Идентификационный номер СТО УрГУПС 1.2.10-2014
Вид документа – стандарт организации	Разработчик: помощник первого проректора по менеджменту качества Скораева Е.А.	Стр. 5 из 14

2.5 Оценка и измерение – получение данных по установленным критериям, выраженных конкретной измеримой величиной.

2.6 Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию (услугу).

2.7 Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия.

2.8 Прослеживаемость – применение полученных данных в решениях и действиях организации, зафиксированных в документах и записях.

2.9 Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

2.10 Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

3 Общие положения

3.1 Под системой мониторинга УрГУПС (далее – система мониторинга) следует понимать проведение на постоянной основе сбора и анализа информации об удовлетворенности потребителей, а также измерение показателей качества бизнес - процессов СМК для принятия управленческих решений по совершенствованию деятельности вуза.

Функционирование системы мониторинга направлено на обеспечение:

- согласования проведения мониторинга в соответствии со стратегическими и текущими задачами вуза, решениями руководства;
- создания и поддержания единой информационной базы мониторинга;
- оптимизации управления и обеспечения ресурсами.

3.2 Сущность системы мониторинга можно определить, как рассмотрение ее в единстве следующих видов мониторинга, оценки и измерения:

- мониторинг удовлетворенности потребителей;
- измерение установленных показателей качества бизнес - процессов СМК;

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Система мониторинга УрГУПС	Идентификационный номер СТО УрГУПС 1.2.10-2014
Вид документа – стандарт организации	Разработчик: помощник первого проректора по менеджменту качества Скораева Е.А.	Стр. 6 из 14

– аудит бизнес - процессов СМК и деятельности структурных подразделений, их реализующие;

– сбор статистических данных по требованиям руководящих организаций.

3.3 Система мониторинга реализуется в соответствии с Политикой УрГУПС в области качества, решениями Ученого совета УрГУПС, приказами и распоряжениями руководства вуза.

3.4 Для структурных подразделений, реализующих бизнес – процессы СМК УрГУПС, проведение мониторинга качества и оценки удовлетворенности потребителей своей деятельностью является обязательным требованием международного стандарта ISO 9001:2008 п.8.2, а также определено в нормативных документах УрГУПС.

Объекты мониторинга для структурных подразделений, реализующих бизнес – процессы СМК, приведены в таблице 1.

3.5 Объекты и методы проведения мониторинга выбираются руководителем по направлению/структурного подразделения самостоятельно, с целью достижения наилучшего результата и оптимальных возможностей при проведении, например, анкетирование, интервьюирование, опрос, компьютерное тестирование.

4 Ответственность и полномочия

4.1 На представителя высшего руководства по качеству – первого проректора возлагается ответственность за поддержание системы мониторинга со стороны высшего руководства УрГУПС, а также обеспечение прослеживаемости результатов системы мониторинга.

4.2 На помощника первого проректора по менеджменту качества возлагается ответственность за функционирование системы мониторинга, а также учет сбора данных мониторинга в отношении удовлетворенности потребителей от структурных подразделений.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС) Вид документа – стандарт организации	Система менеджмента качества. Система мониторинга УрГУПС	Идентификационный номер СТО УрГУПС 1.2.10-2014
	Разработчик: помощник первого проректора по менеджменту качества Скораева Е.А.	Стр. 7 из 14

Таблица 1 Объекты мониторинга для структурных подразделений, реализующих бизнес – процессы СМК

Бизнес – процессы СМК	Объекты мониторинга	Структурное подразделение/ должностное лицо, обеспечивающее сбор данных
Проектирование, разработка и реализация среднего профессионального образования (СПО)	<ul style="list-style-type: none"> - мониторинг показателей успеваемости обучающихся; - мониторинг показателей ИГА и качества готовности выпускников к профессиональной деятельности; - мониторинг удовлетворенности преподавателей условиями реализации образовательной деятельности; - мониторинг удовлетворенности студентов воспитательной работой; - мониторинг адаптации в УрГУПС студентов первого курса 	Зам. директора по производственному обучению и связям с производством, зам. директора по воспитательной работе, зав. отделением, цикловые комиссии, специалисты СМК филиалов и колледжей
Проектирование, разработка и реализация высшего образования (ВО)	<ul style="list-style-type: none"> - мониторинг показателей успеваемости обучающихся; - мониторинг показателей ИГА и качества профессиональной готовности выпускников; - мониторинг удовлетворенности производственных предприятий – мест практики студентов уровнем готовности к прохождению практики; - мониторинг удовлетворенности преподавателей условиями реализации образовательной и научной деятельности; - мониторинг удовлетворенности обучающихся условиями реализации образовательного процесса; - мониторинг удовлетворенности студентов воспитательной работой; - мониторинг адаптации в УрГУПС студентов первого курса 	Учебный отдел, деканаты, кафедры, отдел производственного обучения и связи с производством, управление по воспитательной и внеучебной работой со студентами, институт заочного образования, помощник первого проректора по менеджменту качества
Проектирование, разработка и реализация дополнительного профессионального образования (ДПО)	<ul style="list-style-type: none"> - мониторинг удовлетворенности заказчиков качеством дополнительной профессиональной подготовки и повышения квалификации слушателей; - мониторинг изучения потребностей профессиональной подготовки и повышения - мониторинг в образовательной деятельности вуза - мониторинг удовлетворенности слушателей качеством реализации курсов и программ 	Институт дополнительного профессионального образования

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Система менеджмента качества Система мониторинга УрГУПС	Идентификационный номер СТО УрГУПС 1.2.10-2014
Вид документа – стандарт организации	Разработчик: помощник первого проректора по менеджменту качества Скорбева Е.А.	Стр. 8 из 14

Осуществление научных исследований и разработки	- мониторинг удовлетворенности потребителей выполнением научных исследований, проектов и разработок со стороны производственных организаций; - оценка показателей качества выполнения научно – исследовательской деятельности	Научно – исследовательская часть, руководители НИЛ и центров, кафедры, зам. директора по научной работе филиалов
Подготовка кадров высшей квалификации	- мониторинг удовлетворенности выпускников качеством подготовки и готовности к профессиональной деятельности; - мониторинг удовлетворенности обучающихся условиями образования в докторантуре и аспирантуре	Отдел докторантуры и аспирантуры
Осуществление международной деятельности в сфере образования и науки	- мониторинг адаптации иностранных граждан, обучающихся в УрГУПС; - мониторинг удовлетворенности качеством образования иностранных граждан, обучающихся в УрГУПС; - мониторинг показателей академической мобильности преподавателей и обучающихся	Департамент международных связей, кафедры, зав. отделение филиалов и колледжей

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Система мониторинга УрГУПС	Идентификационный номер СТО УрГУПС 1.2.10-2014
Вид документа – стандарт организации	Разработчик: помощник первого проректора по менеджменту качества Скораева Е.А.	Стр. 9 из 14

4.3 Руководители структурных подразделений, реализующие бизнес - процессы СМК, должны определять объекты проведения мониторинга согласно таблице 1, организовать его проведение согласно п. 5.4 настоящего стандарта, обеспечить ознакомление заинтересованных лиц с результатами мониторинга.

Сведения о распределении ответственности за проведение мониторинга бизнес - процессов СМК УрГУПС представлены в таблице 2.

4.4 Лица, обрабатывающие полученную информацию при проведении мониторинга, несут ответственность за достоверность и объективность предоставляемых данных и итоговых значений.

Таблица 2

Бизнес - процессы СМК УрГУПС	Ответственный руководитель за проведение мониторинга (головной вуз)	Ответственный в филиале/колледже
Проектирование, разработка и реализация образовательных программ СПО	Начальник управления территориальных подразделений	Зам. директора по учебно – методической работе
Проектирование, разработка и реализация образовательных программ ВО	Начальник учебного отдела	Ответственный за процесс СМК
Проектирование, разработка и реализация образовательных программ ДПО	Руководитель института дополнительного профессионального образования	Ответственный за процесс СМК
Подготовка кадров высшей квалификации	Начальник отдела докторантуры и аспирантуры	<i>В территориальных подразделениях процесс не применим</i>
Осуществление научных исследований и разработок	Директор научно – исследовательской части	Ответственный за процесс СМК <i>(в колледжах процесс не применим)</i>
Международная деятельность в сфере образования и науки	Директор департамента международных связей	Ответственный за процесс СМК

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Система мониторинга УрГУПС	Идентификационный номер СТО УрГУПС 1.2.10-2014
Вид документа – стандарт организации	Разработчик: помощник первого проректора по менеджменту качества Скораева Е.А.	Стр. 10 из 14

5 Управление системой мониторинга

5.1 Система мониторинга основывается на данных мониторинга и итоговых результатах, проводимых со стороны структурных подразделений на регулярной основе.

5.2 Решение о проведении мониторинга, а также в отношении выбора объекта мониторинга, условиях его проведения, необходимости размещения результатов на сайте УрГУПС принимает руководитель по направлению деятельности/структурного подразделения.

5.3 Не реже 1 раза в год, помощник первого проректора по менеджменту качества направляет соответствующий запрос руководителям структурных подразделений, реализующим бизнес – процессы СМК, и формирует единую базу данных о системе мониторинга, включая такую информацию в анализ - отчет о функционировании СМК УрГУПС со стороны руководства.

5.4 Проведение мониторинга инициируется руководителем структурного подразделения на основании и с учетом:

- указания о проведение мониторинга от вышестоящих или иных организаций;
- требований нормативных документов;
- запроса на проведение мониторинга со стороны руководителей УрГУПС;
- решение коллегиального собрания или предложения от руководителей и/или сотрудников структурного подразделения.

5.5 При разработке комплексного плана проведения мониторинга, утвержденного проректором по направлению, его скан – копия направляется помощнику первого проректора по менеджменту качества. Рекомендуемая форма комплексного плана проведения мониторинга представлена в приложении А.

5.6 Порядок проведения мониторинга складывается из следующего:

- определение области мониторинга;

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Система мониторинга УрГУПС	Идентификационный номер СТО УрГУПС 1.2.10-2014
Вид документа – стандарт организации	Разработчик: помощник первого проректора по менеджменту качества Скораева Е.А.	Стр. 11 из 14

- планирование, распределение ответственности и полномочий;
- разработка материалов мониторинга;
- проведение мониторинга и обработка полученных данных;
- анализ и представление полученных результатов;
- принятие решений на основании результатов мониторинга, разработка корректирующих действий.

Действия при проведении мониторинга определены в таблице 3.

5.7 При разработке материалов мониторинга, на основании направленного обращения от руководителя структурного подразделения, заведующий кафедрой «Управление персоналом и социология» или уполномоченное им лицо должны оказать необходимое содействие.

5.8 Результаты мониторинга формируются в данные, как правило, в виде отчета, в котором также даются выводы и рекомендации в отношении объекта мониторинга.

Ознакомление причастных должностных лиц с отчетом обеспечивается путем оформления листа согласования к отчету до его утверждения.

5.9 Утверждает отчетные данные/отчет о проведении мониторинга руководитель по направлению деятельности/структурного подразделения.

Отчет о проведении мониторинга, предоставляемый для сторонней организации, утверждает ректор.

5.10 Проректоры по направлениям деятельности должны предоставлять данные мониторинга в ежегодном докладе на заседании Ученого совета.

5.11 Оценка функционирования системы мониторинга отражается в ежегодном анализе – отчете СМК за календарный год в соответствии со стандартом СТО УрГУПС 1.2.8 – 2013 «СМК. Анализ функционирования СМК УрГУПС со стороны руководства», который доводит до сведения Ученого совета помощник первого проректора по менеджменту качества.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Система мониторинга УрГУПС	Идентификационный номер СТО УрГУПС 1.2.10-2014
Вид документа – стандарт организации	Разработчик: помощник первого проректора по менеджменту качества Скораева Е.А.	Стр. 12 из 14

Таблица 3

Мониторинговые процедуры	Действия при проведении мониторинга	Документ/запись
Определение области мониторинга/оценки и измерения (далее – мониторинга)	Руководитель структурного подразделения определяет на основании п.5.3 настоящего стандарта	Протокол заседания, приказ или распоряжение, план работы, служебная записка на имя руководителя
Планирование, распределение ответственности и полномочий	Руководитель структурного подразделения определяет ответственных/исполнителей за проведение мониторинга, необходимые ресурсы	План проведения мониторинга на календарный/учебный год, протокол решения коллегиального органа
Разработка материалов мониторинга	Руководитель структурного подразделения/ ответственный за проведение мониторинга разрабатывает технологию проведения мониторинга и необходимые материалы	Приказ/распоряжение, анкеты, вопросы, тестовые задания (записи о проведении мониторинга хранятся не менее 1 года после получения результатов)
Проведение мониторинга и обработка полученных данных	Ответственный за проведение мониторинга организует работу с реципиентами и обработку полученных данных	Записи или данные в электронном виде
Анализ и представление полученных результатов	Ответственный за проведение мониторинга формирует текстовый/графический отчет, определяет выводы/оценку/результаты измерений, а также рекомендации по улучшению области мониторинга	Отчет или иные записи о проведении мониторинга/результаты мониторинга
Принятие решений на основании результатов мониторинга, разработка корректирующих действий	Руководитель по направлению/структурному подразделению утверждает представленный отчет/данные и принимает решение на основании предоставленного отчета; при необходимости, разрабатывается план корректирующих действий	Протокол решения на основании результатов мониторинга, план корректирующих действий

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Система мониторинга УрГУПС	Идентификационный номер СТО УрГУПС 1.2.10-2014
Вид документа – стандарт организации	Разработчик: помощник первого проректора по менеджменту качества Скораева Е.А.	Стр. 13 из 14

Перечень документов, использованных при разработке настоящего стандарта

- 1 Международный стандарт ISO 9000:2005. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- 2 Международный стандарт ISO 9001:2008. Система менеджмента качества. Требования.
- 3 Руководство по качеству ФГБОУ ВПО УрГУПС, утв. приказом ректора от 14.01.2014, № 4
- 4 Приказ ректора УрГУПС от 15.08.2014, № 395
- 5 СТО УрГУПС 1.2.8-2013 СМК. Анализ функционирования СМК УрГУПС со стороны руководства.
- 6 Положение ПЛ 4.4.1-2013 СМК. О студенческой службе мониторинга УрГУПС.

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный университет путей сообщения» (УрГУПС)	Система менеджмента качества. Система мониторинга УрГУПС	Идентификационный номер СТО УрГУПС 1.2.10-2014
Вид документа – стандарт организации	Разработчик: помощник первого проректора по менеджменту качества Скораева Е.А.	Стр. 14 из 14

Приложение А

Рекомендуемая форма комплексного плана проведения мониторинга

Федеральное агентство железнодорожного транспорта

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВПО УрГУПС, УрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель (должность)

« » Инициалы, Фамилия
201_г.

Комплексный план проведения мониторинга _____ на _____ год

(структурное подразделение/направление)

Цель проведения мониторинга: сбор, обработка информации об удовлетворенности потребителей качеством и ресурсным обеспечением для информационного обеспечения управления СМК УрГУПС.

№ / идентиф. обознач.	Объект мониторинга/ основание проведения	Количество респондентов (предполагаемое)	Дата проведения	Ответственный за проведение мониторинга	Отметка о выполнении/ Примечание

СОГЛАСОВАНО:

Разработчик:

(Должность, подпись, расшифровка подписи)