

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор



В.В.Демин

« 10 » ноября 2022 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ РК ТГУ СМК 98-001-2022

в области проектирования, разработки и предоставления образовательных услуг в сфере высшего образования, дополнительного профессионального образования, дополнительного образования детей и взрослых, дошкольного образования; научно-исследовательской деятельности; инновационной деятельности; инженерно-изыскательской деятельности

Документ	Руководство по качеству	стр. 1 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Лист согласования:

Проректор по НИД
должность руководителя


подпись

дата

А.Б. Ворожцов

и.о. Проректор по образовательной
деятельности
должность руководителя


подпись

дата

Е.В. Луков

Главный бухгалтер
должность руководителя


подпись

дата

Г.Н. Нагаева

Начальник ПФУ
должность руководителя


подпись

дата

Н.В. Попова

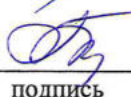
Начальник правового управления
должность руководителя


подпись

дата

И.А. Котляр

Начальник управления персонала
должность руководителя


подпись

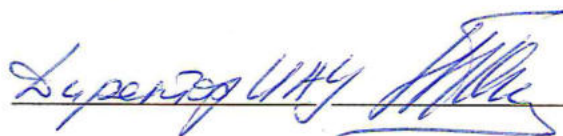
дата

И.И. Петлина

Вводится в действие с «10» ноября 2022 г. Распоряжением от 10.11.2022 №133

РАЗРАБОТАНО:

Руководитель работ:



И.Г. Жолобова

Исполнители:

Документ	Руководство по качеству	стр. 2 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

СОДЕРЖАНИЕ

№ раздела	Наименование раздела	стр.
	Предисловие	7
	Общие сведения об организации	7
	Краткая характеристика организации	10
1	Область применения	12
2	Нормативные ссылки	13
3	Термины, определения, аббревиатуры	14
3.1	Термины и определения	15
3.2	Аббревиатуры	18
4	Контекст организации	20
4.1	Понимание организации и ее среды	20
4.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	21
4.3	Определение области применения системы менеджмента качества	22
4.4	Система менеджмента качества и ее процессы	25
5	Лидерство	27
5.1	Лидерство и приверженность	27
5.2	Политика	28
5.3	Функции, ответственность и полномочия	28
6	Планирование	30
6.1	Действия по реагированию на риски и возможности	30
6.2	Цели в области качества и планирование их достижения	30
6.3	Планирование изменений	31

Документ	Руководство по качеству	стр. 3 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

№ раздела	Наименование раздела	стр.
7	Средства обеспечения	32
7.1	Ресурсы	32
7.1.1	Общие положения	32
7.1.2	Человеческие ресурсы	33
7.1.3	Инфраструктура	34
7.1.4	Среда для функционирования процессов	36
7.1.5	Ресурсы для мониторинга и измерений	37
7.1.6	Знания организации	38
7.2	Компетентность	38
7.3	Осведомленность	39
7.4	Обмен информацией	40
7.5	Документированная информация	41
7.5.1	Общие положения	41
7.5.2	Создание и актуализация	41
7.5.3	Управление документированной информацией	42
8	Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	43
8.1	Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	43
8.2	Требования к продукции и услугам	46
8.2.1	Связь с потребителями	46
8.2.2	Определение требований, относящихся к продукции и услугам	47
8.2.3	Анализ требований, относящихся к продукции и услугам	47
8.2.4	Изменение требований к продуктам или услугам	48
8.3	Проектирование и разработка	48

Документ	Руководство по качеству	стр. 4 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

№ раздела	Наименование раздела	стр.
8.3.1	Общие положения	48
8.3.2	Планирование проектирования и разработки	49
8.3.3	Исходные данные для проектирования и разработки	49
8.3.5	Выходные данные проектирования и разработки	49
8.3.6	Изменения проектирования и разработки	49
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	50
8.5	Производство продукции и предоставление услуг	50
8.5.1	Управление производством и предоставлением услуг	50
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость	50
8.5.3	Собственность потребителей или внешних поставщиков	51
8.5.4	Сохранность	52
8.5.5	Деятельность после поставки	52
8.6	Выпуск продукции и предоставление услуг	52
8.7	Управление несоответствующими результатами процессов	52
9	Оценка показателей деятельности	54
9.1	Мониторинг и измерения	54
9.2	Внутренний аудит	55
9.3	Анализ со стороны руководства	56
10	Улучшение	57
10.1	Общие положения	57
10.2	Несоответствия и корректирующие действия	57
10.3	Постоянное улучшение	58

Документ	Руководство по качеству	стр. 5 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

№ раздела	Наименование раздела	стр.
	Приложения	59
	Приложение А – Процессная модель ТГУ	59
	Приложение Б – Список процессов первого и второго уровней СМК ТГУ	60
	Приложение В – Организационная структура ТГУ	62
	Приложение Г – Политика в области качества Национального исследовательского Томского государственного университета	63
	Приложение Д – Цели в области качества Национального исследовательского Томского государственного университета	65
	Приложение Е – Реестр Локальных нормативных актов по процессам	70
	Приложение Ж – Документация, разрабатываемая и управляемая Службой качества	109
	Приложение И – Рекомендации по описанию методов анализа и оценки рисков/возможностей	110
	Лист внесения изменений	115
	Лист рассылки	116

Документ	Руководство по качеству	стр. 6 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Предисловие

Настоящее руководство по качеству (далее – РК) представляет общее описание системы менеджмента качества федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (далее – Университет), содержит описание процессов и их взаимодействия, а также ссылки на документацию и предназначено для демонстрации возможностей Университета обеспечивать потребителей продукции и услуг в соответствии с их требованиями и требованиями правовых, нормативных, методических и технических документов, а также служит постоянным справочным и руководящим материалом для применения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества Университета (СМК ТГУ). Настоящее РК – документ, в котором изложена политика руководства Университета в области качества и описаны основные положения и требования к системе менеджмента качества в соответствии с ИСО 9001:2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

РК, в котором изложены основные положения и требования к системе менеджмента качества в соответствии с ГОСТ РВ 0015-002, ОСТ 134-1028-2012 с изм.1, положения РК-11-КТ, составлен отдельным документом.

Общие сведения об организации

Полное наименование в соответствии со сведениями в Уставе и лицензии на осуществление образовательной деятельности: федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет».

Официальные сокращенные наименования: Национальный исследовательский Томский государственный университет, Томский государственный университет, НИ ТГУ, ТГУ.

Полное наименование на английском языке Tomsk State University, сокращенное - TSU.

Место нахождения Университета: Российская Федерация, 634050, г. Томск, пр. Ленина, 36.

Факс: (3822) 52-95-85

Документ	Руководство по качеству	стр. 7 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Телефон: (3822) 52-98-52

Е-mail: rector@tsu.ru

Основными направлениями деятельности Университета являются:

- образовательная деятельность;
- научно-исследовательская и инновационная деятельность;
- организация проведения общественно значимых мероприятий в сфере образования и науки

Лицензия № Л035-00115-70/00096945 (бессрочная)

(<https://islod.obrnadzor.gov.ru/rlic/details/5F0E4EE4C903A404A2FF6AA70F7456FC/>)

на осуществление образовательной деятельности по реализации образовательных программ по видам образования, уровням образования, по профессиям, специальностям, направлениям подготовки (для профессионального образования), по подвидам дополнительного образования:

1. Общее образование:

1.1. Дошкольное образование

2. Профессиональное образование:

2.1. Высшее образование – программы бакалавриата
(перечень: 62 программы)

2.2. Высшее образование – программы специалитета
(перечень: 13 программ)

3. Высшее образование – программы магистратуры
(перечень: 55 программ)

4. Высшее образование – программы подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре (адъюнктуре)
(перечень: 104 программы)

Всего **234** программы

3. Профессиональное обучение

Документ	Руководство по качеству	стр. 8 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

4. Дополнительное образование

4.1. Дополнительное профессиональное образование

4.2. Дополнительное образование детей и взрослых

Свидетельство о государственной аккредитации № 2603 от 29 мая 2017 г. (до 29 мая 2023 г.) о государственной аккредитации образовательной деятельности по основным профессиональным образовательным программам в отношении каждого уровня профессионального образования по каждой укрупненной группе профессий, специальностей и направлений подготовки, указанным в приложении к настоящему свидетельству.

Лицензия Минпромторга № М 004491 ВВТ-ОП от 24 декабря 2019 года (бессрочная): на осуществление разработки, производства, испытания, установки, монтажа, технического обслуживания, ремонта, утилизации и реализации вооружения и военной техники

Виды работ (услуг), выполняемых (оказываемых) в составе лицензируемого вида деятельности:

- **разработка вооружения и военной техники;**
- **производство и реализация вооружения и военной техники.**

Лицензия Управления Федеральной службы безопасности на проведение работ, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну № 1594 от 28 июня 2021 (до 28 июня 2026 г.)

Лицензия Федеральной Службы по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды № Р / 2017 / 3290 / 100 / Л от 19 октября 2017 г. (бессрочная)

на осуществление

«Деятельность в области гидрометеорологии и в смежных с ней областях (за исключением указанной деятельности, осуществляемой в ходе инженерных изысканий,

Документ	Руководство по качеству	стр. 9 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

выполняемых для подготовки проектной документации, строительства, реконструкции объектов капитального строительства)», включающая в себя:

а) определение метеорологических, климатологических, гидрологических характеристик окружающей среды;

в) подготовку и предоставление потребителям прогностической, аналитической и расчетной информации о состоянии окружающей среды; г) формирование и ведение банков данных в области гидрометеорологии и смежных с ней областях.

Краткая характеристика организации

Томский государственный университет, учрежденный 28 мая 1878 г. Высочайшим повелением Александра II как Императорский Сибирский университет, является первым высшим учебным заведением в азиатской части России. В 2010 г. Томский государственный университет стал победителем конкурса по отбору программ развития университетов, в соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации №812-р от 20 мая 2010 г. в отношении университета была установлена категория «Национальный исследовательский университет».

Программа развития федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» на 2010-2019 годы, утверждена приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 660 от 21 июня 2010 г. В 2013 году Национальный исследовательский Томский государственный университет вошел в число 15 ведущих вузов страны, чьи программы повышения международной конкурентоспособности были отобраны Советом по повышению конкурентоспособности ведущих университетов Российской Федерации среди ведущих мировых научно-образовательных центров. Цели, задачи, направления и динамика развития университета в 2013-2014 гг. определялись Программами развития, выполнение которых является приоритетом в деятельности университета. В 2014 году университет перешел в форму автономного образовательного учреждения. В соответствии со ст. 10 ФЗ «Об автономных учреждениях», Уставом университета, а также на основании решения ученого совета ТГУ были назначены члены наблюдательного совета ТГУ, председателем был избран Г.В. Минх, полномочный представитель Президента Российской Федерации в Государственной Думе

Документ	Руководство по качеству	стр. 10 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Федерального собрания РФ. В 2018 году на основании приказа Минобрнауки России от 19.11.2018г. № 1002 был утвержден новый состав наблюдательного совета.

В 2021 г. в структуре ТГУ действовали 19 факультетов и учебных институтов, Военный учебный центр при НИ ТГУ, Институт образования, а также НОЦ «Высшая IT-школа», 139 кафедр, 1 филиал в г. Новосибирске, 1 представительство в г. Северске, 38 центров профориентации и довузовской подготовки в городах Сибири, Казахстана, Кыргызстана и Узбекистана; 3 научно-исследовательских института - Сибирский физико-технический институт (СФТИ, основан в 1928г.), НИИ прикладной математики и механики (НИИ ПММ, основан в 1932 г.), НИИ биологии и биофизики (НИИ ББ, основан в 1935г.). Сибирский Ботанический сад (основан в 1880г.), 11 музеев, Научная библиотека (основана в 1880г.) с книжным фондом более 3,6 млн. печатных экземпляров, Телепорт на основе спутниковой группировки «Ямал. Научноинжиниринговый центр (год создание - 2014 г.), инжиниринговый химико-технологический центр (год создания - 2014 г.). Продолжают осуществлять деятельность в рамках своих направлений открытые в 2019 году подразделения: научно-образовательный центр «Инжиниринговый центр СВЧ техники и технологии»; Инжиниринговый центр по электронике и микроэлектронике; Квантовый центр ТГУ; Международный научно-методический центр по математике, информатике и цифровым технологиям, центр «Цифровой университет». Инновационно-технологический инкубатор создан ТГУ в 2006 году. Бизнес-инкубатор ТГУ предлагает своим резидентам поддержку в следующих направлениях: привлечение инвестиций, маркетинг, доработка продукта проекта, подбор команды, а также участие во всех мероприятиях, организованных для резидентов инкубатора, оказание индивидуальных консультаций экспертов и менторов по научно-техническому и бизнес направлениям и многое другое. В составе университета, в качестве обособленного структурного подразделения, осуществляющего образовательную деятельность, функционирует Новосибирский юридический институт (филиал). Создан приказом Минобрнауки России от 08.09.1998 г. № 2306 (приложение 2.4 к лицензии ТГУ: серия 9ОЛО1 № 0008044, регистрационный номер 1067 от 28.07.2014 г.).

Общая численность обучающихся в университете на 1 октября 2021 г. - 14 229 студентов на программах подготовки бакалавриата, специалитета, магистратуры, в т.ч в Новосибирском юридическом институте (филиале) ТГУ обучается 748 студента на очной, вечерней и заочной формах обучения. Общая численность аспирантов ТГУ на 31 декабря 2021 года составила 1023 человека.

Документ	Руководство по качеству	стр. 11 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Численность научно-педагогических работников на 1 октября 2021 года составила 2 214 человек, из которых 757 работают на условиях внешнего совместительства. Доля НИР, имеющих ученую степень составляет более 70%. Доля молодых НИР в возрасте до 39 лет в общей численности составляет почти 38,7%. ТГУ входит в научно-образовательный комплекс (НОК) Томской области, который включает в себя 2 национальных исследовательских университета (ТГУ и ТПУ), 4 федеральных государственных образовательных организации высшего образования (ТУСУР, СибГМУ, ТГАСУ, ТГПУ), а также 4 филиала крупных учебных заведений из других регионов России, 13 научно-исследовательских институтов и 11 отделений российских НИИ в Томске.

Консолидированный бюджет ТГУ в 2021 году: 9 809,5 млн. руб.

По-прежнему устойчивым источником внебюджетного финансирования ТГУ, надежным и прозрачным инструментом долгосрочного развития Томского государственного университета является Эндаумент-фонд, созданный в 2010 году. Объем целевого капитала на 01.12.2021 г. с учетом дохода составляет 156 млн руб. Для сравнения: в 2020 год объем составлял 43 225 000 руб., а в 2019 году - 38 054 000 руб.

Детский сад № 49 является обособленным структурным подразделением Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (далее ТГУ), реализующим основные общеобразовательные программы дошкольного образования, а также осуществляющим присмотр и уход за детьми. Детский сад № 49 Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» г. Томска введен в эксплуатацию в 1974 году (корпус 1 на ул. Нахимова 15/4). Корпус 2 на улице Карташова 29 находится в старинном особняке, построенном в конце XIX века. В 1933 году частный особняк на этой улице перешел в ведение Томского государственного университета. В 1953 детский сад впервые распахнул свои двери для детей сотрудников Томского государственного университета. Тип учреждения, реализующего основную общеобразовательную программу – образовательную программу дошкольного образования – дошкольное образовательное учреждение.

Документ	Руководство по качеству	стр. 12 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

1. Область применения

Настоящее Руководство по качеству – документ, в котором изложены принципы высшего руководства Университета в области качества и описаны основные положения и требования к системе менеджмента качества в соответствии с ИСО 9001:2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в Университете. РК является документом, который демонстрирует способность Университета обеспечивать потребителей продукцией и услугами в соответствии с их требованиями и требованиями правовых, нормативных, методических и технических документов, а также служит постоянным справочным и руководящим материалом для применения и улучшения системы менеджмента качества Университета.

Система менеджмента качества базируется на процессном подходе и является составной частью общего менеджмента Университета, целью которого является повышения удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения СМК ТГУ, включая процессы постоянного её улучшения и обеспечения соответствия требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям. Любая деятельность, осуществляемая в ТГУ, является частью какого-либо процесса, при выполнении которого исходные данные преобразуются в результаты, необходимые для выполнения другого процесса. Все процессы являются взаимозависимыми и в совокупности направлены на обеспечение удовлетворения потребностей потребителей, достижение установленных целей и постоянного улучшения функционирования университета.

Руководство по качеству содержит все необходимые данные (непосредственно или в виде ссылок), подтверждающие соответствие СМК ТГУ требованиям ИСО 9001:2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, внутренним и/или внешним регламентирующим документам.

Разделы Руководства по качеству полностью соответствуют разделам стандарта ИСО 9001:2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Документ	Руководство по качеству	стр. 13 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

2 Нормативные ссылки

2.1 ISO 9000:2015 – Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2.2 ISO 9001:2015 – Системы менеджмента качества. Требования.

2.3 ISO 9004:2010 – Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.

Подход на основе менеджмента качества

2.4 ISO 10013:2007 – Руководящие указания по разработке руководств по качеству.

2.5 ISO 19011:2012 – Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.

2.6 ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

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

2.8 ГОСТ 7.0.97–2016 Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов.

2.9 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.94 № 51-ФЗ.

2.10 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.96 № 14-ФЗ.

2.11 Кодекс законов о труде Российской Федерации.

2.12 Федеральный Закон от 17.07.99 № 181-ФЗ Об основах охраны труда Российской Федерации (с изменениями на 16 декабря 2005 года).

2.13 Федеральный Закон от 27.12.02 № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

2.14 Федеральный Закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в РФ» (с изменениями и дополнениями).

2.15 Федеральный Закон от 22.08.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» (в редакции, введенной в действие 18 июля 2011 года)

2.16. Инструкция по делопроизводству

2.17 приказом №703 ОД от 08.08.2022

2.18 Реестр Локальных нормативных актов (документации) по процессам

2.19 Устав ТГУ

Документ	Руководство по качеству	стр. 14 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

3. Термины, определения, аббревиатуры

3.1. Термины и определения

Система менеджмента качества (СМК) – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Политика в области качества – основные направления деятельности НИ ТГУ в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Цели в области качества – цели, базирующиеся на политике в области качества, установленные для соответствующих функций и уровней ТГУ.

Руководство по качеству (РК) – документ, в котором дано описание методов работы ТГУ по управлению качеством на всех этапах оказания услуг и производства продукции в соответствии с политикой и целями в области качества и стандартам ISO 9001:2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, использующих ресурсы и управляемых с целью преобразования входов в выходы.

Продукция (услуга) – результат деятельности или процессов организации.

Документированная процедура (ДП) – документ, описывающий последовательность осуществления деятельности или процесса с указанием ответственности на каждом этапе, цели и области применения, сопутствующей документации. Процедура устанавливает «что» должно выполняться.

Инструкция технологическая – документ, описывающий последовательность осуществления вспомогательного процесса, с целью его оптимального упорядочивания. Технологическая инструкция устанавливает «что» должно выполняться.

Инструкция методическая – документ, устанавливающий способ осуществления деятельности. Инструкция устанавливает «как» должно выполняться.

Инструкция должностная, рабочая – организационно-правовой документ, в котором определяются основные функции, обязанности, права и ответственность сотрудника организации при осуществлении им деятельности в определенной должности.

Документ	Руководство по качеству	стр. 15 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



Положение о структурном подразделении (Пол СП) – организационно-правовой документ, в котором определяются цели и задачи структурного подразделения организации, закрепленные за ним функции и права, а также ответственность за выполнение возложенных задач.

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Оригинал документа – документ с подлинными подписями и синей печатью.

Изменение – модификация, дополнение или исключение фрагментов документа.

Автор документа – руководитель структурного подразделения организации, деятельность которого является преобладающей в документе.

Пользователь документа – лицо, использующее в своей деятельности данный документ.

Нормативный документ – документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов.

Стандарт – нормативный документ по стандартизации.

Аудит – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Внутренний аудитор СМК (аудитор) – работник организации, надлежащим образом подготовленный для проведения аудита СМК.

Ведущий аудитор СМК – аудитор, назначенный для руководства конкретным аудитом СМК.

Аудитируемое подразделение – подразделение, в котором проводится внутренний аудит.

Несоответствие – невыполнение установленного требования.

Потенциальное несоответствие – несоответствие, появление которого возможно.

Несоответствующая продукция (услуга) – продукция, не отвечающая каким-либо требованиям, предъявляемым к ней.

Документ	Руководство по качеству	стр. 16 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



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

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

Организационная структура управления – утвержденная руководством схема распределения взаимосвязей, взаимозависимостей, взаимодействий, подчиненности и полномочий подразделений и сотрудников организации.

Протокол – документ, фиксирующий решение заседания, совещания или иного мероприятия.

Имущество – совокупности вещей и материальных ценностей, состоящих во владении какого-либо лица.

Договор – соглашение двух и более сторон об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Внешний поставщик – физическое или юридическое лицо, предоставляющее товары или услуги необходимые для поддержания процессов университета.

Подрядчик – физическое или юридическое лицо, осуществляющее часть процесса (учебного процесса, рецензии, участие в проектах и прочее) или реализующее весь проект для нужд университета.

Потребитель – физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами университета.

Прослеживаемость – возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

Компетентность – система менеджмента качества наиболее результативна, когда все работники понимают и применяют на практике навыки, подготовку, образование и опыт, необходимые для выполнения их функций и обязанностей. Предоставлять возможности работникам развивать необходимую компетентность является ответственностью высшего руководства.

Документ	Руководство по качеству	стр. 17 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



3.2 Аббревиатуры

АУП – административно-управленческий персонал;

ГАК – государственная аттестационная комиссия;

ГЭК – государственная экзаменационная комиссия;

ГОСТ Р – национальный стандарт;

ГО и ЧС – гражданская оборона и чрезвычайные ситуации;

ДП – документированная процедура;

ИАЦ – информационно-аналитический центр

ИДО – институт дистанционного образования

ЛНА – локальные нормативные акты ТГУ;

НИД – научная и инновационная деятельность

НИОКР – научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы

НБ – научная библиотека;

НПР – научно-педагогические работкники;

НТД – нормативная и техническая документация;

НУ – научное управление;

ОД – образовательная деятельность

ОГОЧС и ПБ – отдел ГО, ЧС и пожарной безопасности;

ООП ВО – основная образовательная программа высшего образования;

ОПОП – основная профессиональная образовательная программа

ОСМ и КК НИОКР - Отдел стандартизации, метрологии и контроля качества НИОКР;

ППС – профессорско-преподавательский персонал;

ПРК – представитель руководства по качеству;

ПУ – правовое управление;

Документ	Руководство по качеству	стр. 18 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СМК – система менеджмента качества;

СМК ТГУ – система менеджмента качества Университета;

СУОС ВО – самостоятельно устанавливаемый образовательный стандарт высшего образования;

ТГУ – федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет»;

УБ – управление безопасности;

УБУ и К – управление бухгалтерского учета и контроля;

УВП – учебно-вспомогательный персонал;

УИ – управление информатизацией;

УИП – управление информационной политики;

УМС – управление международных связей;

УП – управление персонала

УУ – учебное управление;

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт;

ЦМК – центр менеджмента качества;

Документ	Руководство по качеству	стр. 19 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

4 Контекст организации

4.1 Понимание университета и его среды

Руководство Университета определило внешние и внутренние факторы, относящиеся к его намерениям и стратегическим направлениям развития, а также, влияющие на способность достигать запланированных результатов системы менеджмента качества. Определение и анализ внешних и внутренних факторов проводится ректором и проректорами по соответствующим направлениям деятельности на совещаниях ректората, решения и выводы протоколируются. Мониторинг, актуализацию и анализ информации о внешних и внутренних факторах осуществляют структурные подразделения проректоров по соответствующим направлениям деятельности, закрепленные в приказе о делегировании полномочий № 703ОД от 08.08.2022г. Порядок мониторинга, актуализации и анализа информации определен соответствующими положениями о подразделениях. Основными внешними факторами для университета являются изменения в законодательной, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической среде в Российской Федерации, а также на международном, национальном и региональном уровне. Внутренние факторы связаны с ценностями, культурой, знаниями и результатами работы университета. Указанные факторы носят стратегический характер и могут оказать как положительное, так и отрицательное влияние на деятельность университета. Все последствия от влияния внешних и внутренних факторов учитываются при разработке документированной информации.

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» является унитарной некоммерческой организацией, созданной для осуществления образовательных, научных, социальных и культурных функций.

Учредителем является Российская Федерация; функции и полномочия учредителя осуществляет Министерство науки и высшего образования Российской Федерации.

ТГУ в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами Российской Федерации, актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Учредителя, иными нормативными правовыми актами и уставом ТГУ.

Документ	Руководство по качеству	стр. 20 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

С учётом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность Университета осуществлять образовательную, научную и инновационную деятельность, отвечающую требованиям потребителей и применимым к ней законодательным и нормативным правовым требованиям, в Университете определены:

а) заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества: государство, работодатели, обучающиеся, родители;

б) требования этих заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества:

– требования государства к уровню квалификации выпускника установлены в федеральных государственных образовательных стандартах, требования которых являются обязательными;

– требования работодателей к приемлемому для них уровню знаний и умений (навыков и компетенций) выпускников определяются при сотрудничестве;

– требования и предложения обучающихся и их представителей, профессорско-преподавательского состава и других работников Университета учитываются в части организации деятельности, условий осуществления процессов системы менеджмента качества.

Определение предметного состава внешних и внутренних заинтересованных сторон проводится ректором (проректорами по соответствующим направлениям деятельности, согласно приказу о делегировании полномочий №703 ОД от 08.08.2022) на совещаниях ректората. Мониторинг, актуализацию и анализ информации о заинтересованных сторонах, их соответствующих требованиях и предложениях постоянно осуществляют структурные подразделения проректоров по соответствующим направлениям деятельности, закрепленные в приказе (№703 ОД от 08.08.2022). Порядок мониторинга, актуализации и анализа информации определен соответствующими положениями о подразделениях. Исходя из потребностей и ожиданий потребителей, Университет устанавливает цели своей деятельности и мероприятия по их достижению.

Документ	Руководство по качеству	стр. 21 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

Область действия СМК ТГУ распространяется на основные и обеспечивающие процессы Университета, все структурные подразделения и всех работников, связанные с проектированием, разработкой и предоставлением образовательных услуг в сфере высшего образования, дополнительного профессионального образования, дополнительного образования детей и взрослых, дошкольного образования, научно-исследовательской деятельностью, инновационной деятельностью, инженерно-исследовательской деятельностью, а также на всю инфраструктуру и производственную среду Университета.

В область применения (сертификации) не входят процессы, следующие за итоговой аттестацией обучающихся с соответствующей выдачей дипломов (свидетельств) об обучении (деятельность после поставки и управление изменениями после поставки), т.к. на этом этапе формальные взаимоотношения прекращаются.

Область применения (сертификации) СМК ТГУ определена в виде списка процессов первого и второго уровней (*Приложение Б*) и перечня структурных подразделений (*см. ниже*).

Область применения (сертификации) СМК ТГУ может быть изменена по решению ректора или ответственного представителя руководства ТГУ в области качества) на основании представлений от проректоров по соответствующим направлениям деятельности или структурных подразделений.

В область применения (сертификации) СМК ТГУ входят следующие структурные подразделения:

Образовательная деятельность: владелец процесса – проректор по ОД

Управления / Центры

Учебное управление, в составе: Бюро расписаний, Отдел сопровождения образовательных программ, Отдел управления движением контингента, Отдел практик и трудоустройства, Психологическая служба
Управление нового набора, в составе: отдел по работе с талантами и профориентации, отдел цифровых сервисов и технического сопровождения
Институт дистанционного образования
Отдел платных образовательных услуг
Управление музейной деятельностью

Документ	Руководство по качеству	стр. 22 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Управление подготовки и научной аттестации кадров высшей квалификации
Центр общественно-профессиональной и международной аккредитации образовательных программ
Центр повышения квалификации и переподготовки
Центр «Открытый университет»
Центр координации работы с выпускниками ТГУ
Центр содействия занятости студентов и трудоустройству выпускников

Факультеты / Учебные институты

	<i>Факультеты / Учебные институты</i>	Адрес сайта:
1	Геолого-географический факультет	ggf.tsu.ru
2	Механико-математический факультет	math.tsu.ru
3	Физический факультет	ff.tsu.ru
4	Радиофизический факультет	rff.tsu.ru
5	Химический факультет	chem.tsu.ru
6	Физико-технический факультет	ftf.tsu.ru
7	Философский факультет	fsf.tsu.ru
8	Филологический факультет	philology.tsu.ru
9	Факультет инновационных технологий	fit.tsu.ru
10	Факультет иностранных языков	flf.tsu.ru
11	Факультет психологии	psy.tsu.ru
12	Факультет физической культуры	sport.tsu.ru
13	Факультет журналистики	newsman.tsu.ru
14	Факультет исторических и политических наук	history.tsu.ru
15	Юридический институт	ui.tsu.ru
16	Институт искусств и культуры	iik.tsu.ru
17	Институт биологии, экологии, почвоведения, сельского и лесного хозяйства (Биологический институт)	bio.tsu.ru
18	Институт экономики и менеджмента	iem.tsu.ru
19	Институт прикладной математики и компьютерных наук	csi.tsu.ru
20	Новосибирский юридический институт (филиал) Томского государственного университета	n-l-i.ru
21	Институт образования ТГУ	io.tsu.ru
22	НОЦ «Высшая ИТ школа»	hits.tsu.ru
23	Военный учебный центр	vuc.tsu.ru

Документ	Руководство по качеству	стр. 23 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Дошкольное образование

	Детский сад №49
--	-----------------

Научная и инновационная деятельность: владелец процесса – проректор по НИД

Научное управление, в составе: отдел инновационных программ и проектов, отдел интеллектуальной собственности, отдел научно-технической информации, отдел организации и сопровождения НИОКР, отдел стандартизации, метрологии и контроля качества, центр развития и продвижения научных журналов, научно-исследовательские лаборатории, центры коллективного пользования
Управление инновациями в сфере науки техники и технологий
Сибирский физико-технический институт
Научно-исследовательский институт биологии и биофизики Томского государственного университета
Научно-исследовательский институт прикладной математики и механики Томского государственного университета
Научная библиотека
Сибирский ботанический сад
Центр содействия публикационной активности и по работе с ведущими учеными
Суперкомпьютерный центр
Научно-образовательный центр «Сибирский центр промышленного дизайна и прототипирования»
Центр исследований и разработок "Перспективные технологии в микроэлектронике"
Научно-образовательный центр "Инжиниринговый центр СВЧ техники и технологии"

Структурные подразделения обеспечивающих процессов

Общеуниверситетские структурные подразделения: Планово-финансовое управление, Управление бухгалтерского учета и контроля, Правовое управление, Управление делами

Структурные подразделения первого проректора: Управление персоналом, Информационно-аналитический центр (ЦМК), Издательство ТГУ;

Структурные подразделения проректора по международным связям: Управление международных связей;

Документ	Руководство по качеству	стр. 24 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Структурные подразделения проректора по информационной политике и цифровым коммуникациям: Управление цифровых решений, Управление информационно-телекоммуникационной инфраструктуры;

Структурные подразделения проректора по воспитательной и социальной работе: Управление социальной и молодежной политики, Центр организационного обеспечения и сопровождения мероприятий;

Структурные подразделения проректора по административно-хозяйственной работе и строительству: Хозяйственный отдел, Управление имущественного комплекса, Инженерно-техническое управление кампусом, Управление МТС, Автотранспортный отдел, Отдел охраны труда;

Структурные подразделения начальника управления – проректор по безопасности: Управление комплексной безопасности, Отдел ГО, ЧС и ПС.

4.4 Система менеджмента качества и её процессы

В Университете разработана, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии, а также постоянно улучшается система менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Система менеджмента качества базируется на процессном подходе и является составной частью общего менеджмента Университета. Основой для разработки и функционирования СМК ТГУ является Политика в области качества, сформулированная и принятая руководством Университета. Действующая в настоящее время Политика в области качества приведена в *Приложении Г*. Система менеджмента качества построена с учётом действующей организационной структуры управления и специфики взаимодействия структурных подразделений и служб Университета. Перечень и иерархия процессов СМК ТГУ, принадлежность (владельцы процессов), а также документированной информации и соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 представлены в Реестре Локальных нормативных актов по процессам СМК ТГУ (*Приложение Е*). Процессная модель (Карта процессов) СМК ТГУ представлена в *Приложении А* и включает в себя основные процессы, процессы управления и процессы обеспечения.

Документ	Руководство по качеству	стр. 25 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Описание процессов документируется в виде документированных процедур, положений или регламентов о видах деятельности.

Управление процессом СМК ТГУ предусматривает следующие действия:

- определение входов и выходов процесса;
- определение последовательности и взаимодействия процессов;
- определение и описание критериев и методов, применяемых к процессу;
- определение ресурсов, необходимых для процесса;
- распределение обязанностей, ответственности и полномочий в отношении процесса;
- учёт рисков и возможностей в отношении процесса;
- оценка, изменение и улучшение процесса.

Документ	Руководство по качеству	стр. 26 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность

Высшее руководство ТГУ выполняет лидерские задачи и обязательства в отношении системы менеджмента качества, посредством реализации следующих задач:

- систематического доведения до персонала важности выполнения требований и желаний потребителей, контролирующих и надзорных органов, а также обязательных законодательных и нормативных требований;
- четкого определения политики ТГУ в области качества;
- четкого понимания измеримых целей в области качества,
- определения рабочих процессов (основных и обеспечивающих);
- периодической поддержки соответствующих должностных лиц в демонстрации ими лидерства в их зоне ответственности;
- периодической оценки системы менеджмента качества с целью повышения её эффективности, в соответствии инструкцией ИН ТГУ СМК 98-004-2022 «Проведение анализа СМК со стороны высшего руководства»;
- обеспечения необходимыми ресурсами для эффективного функционирования системы менеджмента качества.

Для управления системой менеджмента качества в ТГУ создан Совет по качеству. Основными задачами Совета по качеству является рассмотрение вопросов, связанных с разработкой, внедрением и поддержанием работоспособности и улучшения системы менеджмента качества, обеспечение необходимыми для этого ресурсами.

Для организации, внедрения, контроля и улучшения функционирования системы менеджмента качества в ТГУ функционирует Центр менеджмента качества (ЦМК). Работа ЦМК регламентируется соответствующим положением ПЛ ТГУ СМК 098-001-2022 «Положение о ИАЦ/ЦМК».

Документ	Руководство по качеству	стр. 27 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

5.2 Политика

С целью демонстрации намерений и стратегических направлений развития Университета руководством принята «Политика в области качества». Принятая политика в области качества сформулирована на основе анализа высшим руководством среды организации и предложений от структурных подразделений Университета. Обобщение и систематизация предложений и представление проекта политики в области качества на рассмотрение руководства Университета осуществляет Центр менеджмента качества. Принятая политика в области качества размещается на официальном сайте Университета. Ответственность за доведение политики в области качества до работников подразделений, обеспечение её понимания и реализации возложена на руководителей подразделений и служб. Высшее руководство определяет необходимость пересмотра или актуализации политики в области качества в процессе анализа деятельности Университета и функционирования СМК ТГУ. Обязательство соответствовать требованиям и постоянно улучшать СМК ТГУ возложено на высшее руководство. Текст действующей в Университете Политики в области качества приведён в *Приложении Г* к настоящему руководству.

5.3 Функции, ответственность и полномочия

Высшее руководство в положениях о структурных подразделениях, в должностных инструкциях для работников (АУП/УВП/ППС), в соответствующих приказах и распоряжениях определило функции подразделений, их взаимодействие, распределило обязанности, ответственность и полномочия персонала и довело их до сведения каждого работника путём ознакомления с этими документами под подпись. Высшее руководство Университета делегировало часть своих полномочий в рамках системы менеджмента качества на Ответственного представителя высшего руководства ТГУ в области качества, назначив его соответствующим приказом. На представителя руководства по качеству, помимо его должностных обязанностей, возложены дополнительная ответственность и полномочия для обеспечения:

– соответствия системы менеджмента качества требованиям стандарта ИСО 9001:2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015;

Документ	Руководство по качеству	стр. 28 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

- обеспечения получения намеченных результатов процессов;
- подготовки отчётности высшему руководству о результатах функционирования СМК ТГУ и возможностях её улучшения;
- организация проведения внутреннего аудита в Университете;
- поддержки ориентации на потребителя во всем Университете;
- сохранения целостности СМК ТГУ при планировании и внедрении изменений в систему менеджмента качества Университета.

Ответственность и полномочия ответственного представителя высшего руководства Университета в области качества определены приказом № 703 од от 08.08.2022 «О делегировании полномочий».

Организационная структура управления ТГУ представлена в *Приложении В*.

Документ	Руководство по качеству	стр. 29 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании в системе менеджмента качества в Университете учитываются факторы (п. 4.1 РК) и требования (п. 4.2 РК), определяются риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

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

Действия по обращению с рисками (управлению рисками и возможностями) осуществляются в соответствии с Руководством по управлению рисками и Рекомендациями по описанию методов анализа и оценки рисков/возможностей (*Приложение И*).

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

Для реализации положений политики в области качества и планов стратегического развития в Университете, устанавливаются измеримые цели в области качества. Цели в области качества устанавливаются/актуализируются ежегодным приказом, на промежуток времени равный одному календарному году и на различных уровнях (на уровне университета и на уровне подразделений). Данный приказ устанавливает, какие показатели должны быть выполнены, ответственных должностных лиц за выполнение целей, сроки выполнения. Необходимые ресурсы на выполнение поставленных целей закладываются в бюджет подразделений при планировании, на этапе формирования бюджета университета на текущий год. Необходимость дополнительного выделения ресурсов рассматривается на совещаниях у проректоров по соответствующим направлениям деятельности, после получения служебной записки.

Ежемесячный контроль за выполнением целей подразделениями осуществляется на совещаниях у проректоров. Результаты оценки, выводы и необходимость коррекций и

Документ	Руководство по качеству	стр. 30 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

корректирующих действий вносятся в протоколы совещаний. Оценка результатов выполнения поставленных целей за год происходит при рассмотрении «Отчёта о реализации программы развития Томского государственного университета» на рабочих совещаниях Управляющего комитета, на совещании у ректора и далее на заседании Ученого совета. Мониторинг и достижение поставленных целей служит основой постоянного улучшения деятельности Университета.

6.3 Планирование изменений

Совершенствование (планирование изменений) СМК ТГУ осуществляется посредством разработки и реализации «Плана развития СМК ТГУ» и других плановых мероприятий, которые ежегодно разрабатываются структурными подразделениями Университета.

«План развития СМК ТГУ» и другие плановые мероприятия формируются на основе:

- конкретных целей университета в области качества;
- ежегодного анализа деятельности структурных подразделений, в том числе достижений поставленных целей в области качества;
- изменения потребностей и ожиданий потребителей;
- оценки результатов работы государственных аттестационных (экзаменационных) комиссий (ГЭК/ГЭК);
- результатов внутреннего аудита;
- предложений по совершенствованию СМК ТГУ и её процессов;
- оценки возможностей применения всестороннего улучшения;
- результатов самооценки подразделений, университета в целом.

Выделение необходимых ресурсов для реализации «Плана поддержания и развития СМК ТГУ» и контроль за выполнением мероприятий осуществляет первый проректор.

Документ	Руководство по качеству	стр. 31 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

7 Средства обеспечения

Высшее руководство Университета определяет и своевременно обеспечивает выделение требуемых ресурсов, необходимых для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного повышения её результативности.

В университете действуют обеспечивающие процессы:

	Обеспечивающие процессы
1	Управление документированной информацией
2	Управление персоналом
3	Налоговый и бухгалтерский учет
4	Управление информационно-телекоммуникационной инфраструктурой
5	Управление инфраструктурой эксплуатационно-имущественным комплексом и производственной средой (безопасность жизнедеятельности)
6	Управление международными связями
7	Издательская деятельность
8	Обеспечение информационными ресурсами
9	Метрологическое обеспечение
10	Управление закупками
11	Правовое обеспечение
12	Социальная поддержка студентов и сотрудников
13	Выставочная деятельность
14	Учет музейного собрания ТГУ
15	Присмотр и уход за детьми дошкольного возраста

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

В Университете функционирует процесс управления финансами, который предусматривает определение потребностей в финансах, прогнозирование и планирование бюджета (определение будущих расходов и доходов), определение и установление приоритетности выделения средств, учёт фактических поступлений, контроль исполнения бюджета и его коррекция в случае отклонений. Процесс управления финансами документирован в виде «Положения по ведению бухгалтерского учёта и бухгалтерской

Документ	Руководство по качеству	стр. 32 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

отчётности в Российской Федерации» и в виде «Инструкции по бюджетному учёту». Ответственность за управление данным процессом возложена на ректора.

7.1.2 Человеческие ресурсы

Деятельность по управлению человеческими ресурсами включает:

- определение потребности в наборе новых или перемещении работников;
- установление требуемой квалификации (образование, подготовка и опыт) работников в должностных инструкциях и положениях о подразделениях;
- наборе новых, перемещении работников или прекращение с ними трудовых отношений. Деятельность по управлению персоналом регламентируется Положением об Управлении персонала и соответствующими инструкциями и нормативно-правовыми актами:
 - Конституция Российской Федерации,
 - Трудовой кодекс Российской Федерации,
 - Коллективный договор,
 - Правила внутреннего распорядка,
 - Штатное расписание,
 - Положения о структурных подразделениях,
 - Должностные инструкции работников согласно штатному расписанию,
 - Приказы о приёме на работу,
 - Трудовые договора,
 - Графики отпусков,
 - Приказы о расторжении трудового договора,
 - Приказы о предоставлении отпусков,
 - Табели учёта рабочего времени.

Документ	Руководство по качеству	стр. 33 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

7.1.3 Инфраструктура

Инфраструктура Университета включает:

- Здания, помещения, обеспечивающие выполнение всех функций университета и оказание услуг потребителям (лекционные залы; аудитории; лаборатории; читальные залы; деканаты; дирекции институтов; кафедры; кабинеты отделов; спортивные залы и т.д.).

Планирование, организацию капитального ремонта и строительства, поддержание зданий, помещений, сооружений и коммуникаций в рабочем состоянии, осуществляется под руководством Управлений проректора по административно-хозяйственной работе и строительству.

- Оборудование обеспечения жизнедеятельности университета (водопроводное, сантехническое, электрооборудование) и средства связи.

Поддержание в работоспособном состоянии оборудования, обеспечение профессиональной деятельности университета, его техническое обслуживание проводится персоналом. Планово-предупредительный ремонт организуют Управления проректора по административно-хозяйственной работе и строительству.

- Лабораторное оборудование и оборудование для измерений и контроля.

Периодическую поверку и калибровку средств измерений проводит Отдел стандартизации, метрологии и контроля качества НИОКР. Ответственность за техническое обслуживание, ремонт, содержание, сохранность и предоставление средств измерений для поверки и калибровки несут заведующие лабораториями, в которых используются данные средства измерений (более подробно информация представлена в разделе 7.1.5 настоящего руководства по качеству).

- Современные компьютерные системы общего и частного назначения, входящие во внутреннюю компьютерную сеть, подключенные к внешним сетям с другими городскими учреждениями и к интернету, средства программного обеспечения.

Обеспечение эффективной работы университета за счет использования вычислительной и копировальной техники, внедрения и сопровождения необходимых программных средств осуществляет персонал Управления цифровых решений и Управления

Документ	Руководство по качеству	стр. 34 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

информационно-телекоммуникационной инфраструктуры согласно инструкциям, размещенным на сайте технической поддержки.

- Информационные ресурсы (Научная библиотека: учебная и учебно-методическая литература, научные издания, нормативно-техническая документация, периодические и информационные издания, в т. ч. реферативные журналы, электронные библиотечные системы, российские и зарубежные базы данных).

Обеспечение информационными ресурсами образовательного, научной деятельности НБ осуществляет в соответствии с документами Базы данных «Документы Научной библиотеки» и Издательство ТГУ в соответствии с документами (Приложение Е, п.6.7, 6.8).

- Транспортные средства.

Для транспортировки персонала, необходимых материалов в университете используются собственные автотранспортные средства. Поддержание их в работоспособном состоянии обеспечивается за счет их технического обслуживания, планового ремонта персоналом гаража ТГУ. Управление осуществляется автотранспортным отделом.

- Энергоресурсы.

Для осуществления качественного выполнения всех процессов в ТГУ необходимы энергоресурсы различного вида. Персонал службы главного энергетика определяет необходимость в энергоресурсах и организует обеспечение университета ими в соответствии с локальной нормативной документацией.

- Ресурсы обеспечения безопасности

Для обеспечения безопасности в ТГУ действует Управление комплексной безопасности, которое осуществляет:

- организацию охраны материальных ценностей;
- контрольно-пропускной режим в здания и на территорию университета;
- поддержание внутреннего распорядка в университете.

Обеспечение безопасности осуществляется по документам Нормативно-правовой базы ТГУ Управления комплексной безопасности и отдела ГО, ЧС и ПБ.

Документ	Руководство по качеству	стр. 35 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



• Финансовые ресурсы

Ответственность за учет всех видов финансовых и хозяйственных операций несёт главный бухгалтер и осуществляет в соответствии с документами Нормативно-правовой базы ТГУ Управление бухгалтерского учета и контроля.

Финансовое обеспечение необходимой деятельности осуществляется при планировании бюджета Университета. Общее руководство работой по поддержанию необходимой инфраструктуры возложено на ректора.

7.1.4 Среда для функционирования процессов

Для достижения соответствия прошедших обучение соответствующим требованиям и обеспечения условий труда работников и обучающихся определена, обеспечена и находится под управлением необходимая производственная среда.

В целях обеспечения удовлетворенности в работе обеспечены соответствующие условия труда:

– физиологические условия – относящиеся к параметрам рабочей среды (температура, шум, качество воздуха, вредные вещества) в рабочих помещениях и помещениях, в которых оказываются услуги учащимся;

– условия безопасности – определенные элементы охраны труда, обеспечиваемые на рабочих местах в соответствии с законодательством;

– социально-психологические и мотивационные условия, которые за счет соответствующего содержания труда, положения участника в процессе работы, возможности его служебного продвижения, применения командной работы, системы поощрения и др. элементами.

Требования к производственной среде установлены в нормативной документации РФ (СНиП, СанПиН и т.д.) и отражают требования правил пожарной безопасности, технической безопасности и чистоты. Организационно-методическую работу по управлению охраной труда, подготовку управленческих решений и контроль за их реализацией осуществляет отдел охраны труда. Ректорат, руководители структурных подразделений, научно-педагогический состав, учебно-вспомогательный персонал и административно-

Документ	Руководство по качеству	стр. 36 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

хозяйственный персонал выполняет свои функции в рамках системы управления охраной труда. В каждом структурном подразделении назначаются ответственные за соблюдение мероприятий по охране труда и противопожарной безопасности.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений

С целью соответствия результатов проверок, измерений и исследований требованиям и возможностям (результаты должны быть достоверны и надежны), НИ ТГУ используется только оборудование пригодное для определения характеристик качества.

Закупка средств измерений (СИ) производится персоналом.

Руководители лабораторий обеспечивают постановку на учет и маркировку оборудования. Оборудование эксплуатируется в соответствующих условиях способами, определенными инструкцией по эксплуатации и обслуживанию оборудования.

Все оборудование подлежит освидетельствованию (в очередном и внеочередном порядке) руководителями лабораторий, при этом составляются соответствующие записи. Данный процесс проводится в соответствующих лабораториях.

Содержание, техническое обслуживание и обращение с неисправным оборудованием находится в компетенции руководителей лабораторий и регламентируется соответствующей процедурой.

СИ, имеющие пломбировочные устройства, защищаются от несанкционированных регулировок, повреждений, ухудшения состояния в ходе обращения, тех. обслуживания и хранения.

Испытательное оборудование, внесенное в Государственный реестр средств измерений, аттестуется (поверяется) **ОСМ и КК НИОКР** и оформляется выдачей «Свидетельства о поверке» установленного образца и нанесением клейма государственной поверки.

Руководители лабораторий несут ответственность за наличие и хранение документированной информации о контрольном, измерительном и исследовательском оборудовании.

Документ	Руководство по качеству	стр. 37 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

7.1.6 Знания организации

Знания Университета формируются из интеллектуального капитала всех работников, которые обладают определенными знаниями, компетенциями, навыками, опытом, идеями, суждениями и убеждениями. Все эти знания делятся на две категории: формализованные и неформализованные. К формализованным знаниям Университета отнесена следующая документированная информация:

- документация СМК ТГУ;
- документация по образовательному процессу
- документация по научному и инновационному процессу
- другая нормативная, организационно - распорядительная, инструктивная и методическая информация.

Необходимые знания для функционирования процессов Университета определены в Реестре локальных нормативных актов (*Приложение Е*).

В Университете обеспечение формирования знаний, доступа персонала к знаниям, обмен знаниями осуществляется с помощью:

- повышения квалификации;
- передаваемых знаний на основе производственного и житейского опыта старшего поколения сотрудников университета;
- передачи и усвоения социальных и культурных ценностей университета;
- официального сайта Университета;
- и др. форм передачи информации, которая развивает «актив знаний» университета.

7.2 Компетентность

С целью обеспечения соответствующей компетентности персонала в университете руководителями подразделений определяется требуемая компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента. Компетентность работников Университета, осуществляющих деятельность, влияющую на качество подготовки обучающихся и другие

Документ	Руководство по качеству	стр. 38 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

процессы, определяется на основе соответствующего образования, подготовки, мастерства и опыта. Требования к образованию, подготовке и опыту определяются в должностных инструкциях и положениях о структурных подразделениях Университета. Обеспечение и поддержание достаточной квалификации работников достигается посредством реализации процедуры повышения квалификации/переподготовки (с регистрацией и хранением соответствующих записей), осуществляемой ИДО при взаимодействии с Управлением персонала. Также повышение квалификации НПП осуществляется путем участия в конференциях, семинарах и др. формах общественного представления результатов работы.

Проводится систематическая работа по определению необходимой компетентности:

– путем сравнения требований учебных планов с текущим уровнем компетентности ППС;

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

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

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

Документированная информация, регламентирующая процесс обеспечения и поддержания достаточной квалификации работников и свидетельств об их компетенции хранится в ТГУ.

7.3 Осведомлённость

Документация СМК ТГУ размещается и актуализируется на официальном сайте Университета в разделе «ЦМК» - «Реестр документации СМК».

Документ	Руководство по качеству	стр. 39 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Ознакомление работников с локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность (процессы) подразделений, должностными инструкциями, трудовым договором осуществляются под подпись при трудоустройстве и в виде регулярной публикации отчетов в целях информирования работников:

– об их вкладе в результативность деятельности Университета и СМК ТГУ в ходе выполнения работ;

– о последствиях несоответствий требованиям СМК ТГУ в ходе выполнения работ.

Руководители структурных подразделений Университета под подпись осуществляют ознакомление работников с политикой и целями в области качества, документацией СМК ТГУ, регламентирующей деятельность (процессы) подразделений.

Осведомленность сотрудников о важности его деятельности и вкладе в реализацию политики в области качества и соответствующих достижений целей в области качества, последствиях несоответствий требованиям СМК обеспечивается путем проведения специальных собраний, конференций, семинаров и других мероприятий в структурных подразделениях.

7.4 Обмен информацией

Взаимодействие и обмен информацией между подразделениями университета, в том числе относящейся к СМК ТГУ, регламентированы положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями, Инструкцией по делопроизводству Университета (п.2.16) и организационно-распорядительными документами (приказы, распоряжения), документированными процедурами, регламентами и положениями.

Обмен информации внутри Университета осуществляется с помощью следующих средств:

- заседания Учёного Совета и ректората;
- заседания Учебно-методического совета;
- заседания/совещания подразделений;
- телефонных и личных переговоров;

Документ	Руководство по качеству	стр. 40 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

- размещение информации на официальном сайте Университета;
- размещение информации на внутренних ресурсах Университета;
- служебные и докладные записки, письма и т.п.;
- электронная почта.

Взаимодействие и обмен информацией подразделений университета с внешними сторонами, в том числе относящейся к СМК ТГУ, регламентированы положениями о структурных подразделениях, должностными инструкциями, Инструкции по делопроизводству ТГУ и организационно-распорядительными документами (приказы, распоряжения), документированными процедурами, регламентами, положениями, договорами о сотрудничестве, договорами о совместной деятельности, контрактами.

Обмен информацией подразделений университета с внешними сторонами осуществляется с помощью следующих средств:

- телефонных и личных переговоров;
- электронной почты;
- почтовой перепиской, осуществляемой через Управление делами.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

Документация СМК ТГУ имеет многоуровневую структуру и представлена в документированной процедуре ДП ТГУ СМК 98-001-2022 «Управление документированной информацией». (Приложение Е, п. 6.1). Взаимосвязь между документацией СМК ТГУ достигается за счёт перекрестных ссылок из разделов РК на документированные процедуры и другие документы СМК ТГУ. Аналогичным образом (за счёт ссылок) осуществляется связь с СМК ТГУ любых других действующих документов Университета.

7.5.2 Создание и актуализация

Порядок разработки, согласования, утверждения, введения в действие документации СМК ТГУ установлены в Инструкции по делопроизводству ТГУ, требования к документации

Документ	Руководство по качеству	стр. 41 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

СМК ТГУ установлены в ИН ТГУ СМК 98-001-2022 «Правилах по разработке документов системы менеджмента качества». (Приложение Е, п. 6.1). Организационно-техническое и методическое руководство разработкой документации СМК ТГУ осуществляет ЦМК. Ответственным за разработку документов (документированных процедур, положений, инструкций) по конкретным элементам системы менеджмента качества являются руководители структурных подразделений (владельцы процессов), осуществляющие соответствующий вид деятельности.

7.5.3 Управление документированной информацией

Деятельность по управлению документированной информацией описана в Инструкции по делопроизводству ТГУ и документированной процедуре ДП ТГУ СМК 98-001-2022 «Управление документированной информацией». Управление документированной информацией устанавливает процедуры:

- контроля, анализа, внесения изменений (актуализации) и пересмотра;
- распределения, учёта и хранения;
- идентификацию статуса изменений и пересмотра;
- изъятия из обращения документов и данных, утративших силу.

Управление организационно-распорядительными документами возложено на Управление делами. Управление документами внутри структурных подразделений осуществляют лица, ответственные за делопроизводство в подразделениях.

Документ	Руководство по качеству	стр. 42 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

В Университете планируются и разрабатываются процессы и виды деятельности, необходимые для обеспечения жизненного цикла предоставляемых образовательных услуг и реализации научной и инновационной деятельности.

Планирование и управление видами деятельности по процессам осуществляется в соответствии с регламентами процессов, законодательными, внешними и внутренними нормативными и распорядительными документами.

Реализация деятельности на стадиях жизненного цикла продукции и услуг ТГУ определяется:

- путем разработки процессов, документов, а также обеспечение ресурсами конкретных услуг (согласно разделу 7 настоящего РК);
- путем разработки процессов (согласно разделу 8.3 настоящего РК);
- путем необходимых проверок, мониторинга, контроля и испытаний относящиеся к оказываемым услугам, а также критерии качества выпускаемой продукции (согласно разделу 8.3 настоящего РК);
- путем ведения документированной информации, подтверждающей, что оказываемая услуга удовлетворяет установленным требованиям (п.7.5.2 настоящего РК).

Реализация деятельности на стадиях жизненного цикла продукции проводится в соответствии с Программой развития Томского государственного университета

Годовой план деятельности ТГУ утверждает Ученый совет университета, на основе предложений ректора. Годовой план университета охватывает планирование:

- числа студентов бюджетников и контрактников, аспирантов и докторантов (в соответствии с решением Министерства науки и высшего образования РФ);
- проведения воспитательной и внеучебной работы;
- научно-исследовательской деятельности;

Документ	Руководство по качеству	стр. 43 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

- инновационной деятельности;
- кадрового состава;
- инвестиций;
- прочих мероприятий.

Планирование процессов жизненного цикла реализуется в соответствии с настоящим РК.

Основные процессы при декомпозиции распадаются на последовательности подпроцессов. Подпроцессы также могут быть декомпоziрованы на последовательность шагов процесса. Управление каждым из процессов предусматривает выполнение следующих видов деятельности:

- определение требований к услугам/результатам процессов;
- установление критериев для приемки услуг/результатов процессов;
- определение необходимых ресурсов;
- ведение всей документации, определенной для каждого процесса.

Документирование процессов осуществляется в виде документированных процедур, соответствующих положений, регламентов и др. видах документов, указанных в Реестре ЛНА по процессам (Приложение Е).

К **образовательной деятельности** относятся следующие процессы:

- проектирование и разработка образовательных программ и стандартов;
- довузовская подготовка;
- прием студентов;
- реализация основных образовательных программ;
- интернационализация образования;
- воспитательная и внеучебная работа с обучающимися;
- разработка и реализация программ дополнительного образования;
- подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура);

Документ	Руководство по качеству	стр. 44 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



– профессионально-общественная и международная аккредитация образовательных программ;

– разработка и реализация программ дошкольного образования;

– организация и проведение практической подготовки обучающихся;

– содействие трудоустройству выпускников;

– работа по инновациям (управление инновациями) в образовательной деятельности.

К **научно-исследовательской деятельности** относятся следующие процессы:

– планирование научной и инновационной деятельности;

– разработка технического задания или технико-экономического обоснования;

определение источника финансирования для конкретной НИР/НИОКР

– планирование выполнения конкретной НИР (научного проекта);

– проведение теоретических и экспериментальных исследований (этапа исследований).

– верификация результатов проведения теоретических и экспериментальных исследований;

– обобщение и оценка результатов исследований;

– валидация полученных результатов;

– оценка эффективности НИР (НИОКР);

– учет и отчетность по НИР (НИОКР).

К **инновационной деятельности** относятся следующие процессы:

– информационный анализ рынка, потребностей, запросов и ожиданий потребителей;

– стратегическое планирование конкретной инновационной деятельности;

– поисковые исследования;

– систематизированные прикладные научные исследования;

Документ	Руководство по качеству	стр. 45 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

- опытно-конструкторские разработки;
- инновационные материаловедческие и конструкторские разработки;
- экспериментальное производство;
- оценка качества и управление качеством;
- подготовка производства инновационного продукта;
- производство инновационного продукта;
- рыночное продвижение инновационного продукта;
- послепродажный сервис эксплуатации инновационного продукта.

8.2 Требования к продукции и услугам

В Университете определена и реализуется деятельность по взаимодействию с потребителями, включающая:

- определение требований, относящихся к образовательной, научной и инновационной деятельности, а также их документирование;
- анализ данных требований на предмет возможной реализации;
- взаимодействие с потребителями на различных стадиях подготовки специалистов и взаимодействия с заказчиком НИР, НИОКР. Университет осуществляет определение, анализ, документирование и актуализацию требований потребителей к качеству предоставляемых услуг и производимой продукции.

8.2.1 Связь с потребителем

Связь с потребителями реализуется в Университете на разных этапах взаимодействия с потребителями и включает:

- предоставление информации об образовательной, научной и инновационной деятельности посредством её размещения на официальном сайте ТГУ, в проспектах/буклетах, на различного рода мероприятиях и др.;

Документ	Руководство по качеству	стр. 46 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

– приём и обработку обращений, заявок, претензий и др., в том числе, полученных через приемную ТГУ.

8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам

Требования потребителей к качеству подготовки обучающихся определяются государственными образовательными стандартами высшего образования, самостоятельно устанавливаемыми образовательными стандартами высшего образования, профстандартами, контрактами/договорами или другими видами документов.

Требования потребителей к качеству НИР, НИОКР, инновационному продукту определяется выполнением технических условий договоров с заказчиком.

8.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам

Предметом анализа являются требования государственных образовательных стандартов, профстандартов, контрактов/договоров и других видов документов:

– требования к структуре основных образовательных программ высшего образования, в том числе к соотношению частей основной образовательной программы высшего образования и их объему, а также к соотношению обязательной части основной образовательной программы высшего образования и части, формируемой участниками образовательного процесса;

– требования к условиям реализации основных образовательных программ высшего образования, в том числе кадровым, финансовым, материально-техническим и иным условиям;

– требования к результатам освоения основных образовательных программ высшего образования;

– другие требования, установленные законодательством, локальными нормативными актами Университета или сторонними организациями.

Анализ включает оценку возможности выполнения требований и согласование всех предъявляемых требований. Регистрация любых новых требований, результатов анализа, а также их сохранность производится в соответствии с требованиями локальной нормативной документации по основным процессам университета.

Документ	Руководство по качеству	стр. 47 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

8.2.4 Изменение в требованиях к продуктам и услугам

С целью выпуска высококвалифицированных специалистов в университете на регулярной основе проводится мониторинг изменений требований потребителей и актуализация этих требований в документации Университета. Объектом мониторинга являются государственные образовательные стандарты, профстандарты, контракты/договоры или другие виды документов.

Мониторинг и актуализация включают:

- однозначное определение и документирование новых требований;
- согласование/утверждение и внедрение изменений в документации и деятельности, отличающихся от ранее сформулированных.

При изменении требований к продукции и услугам на заседании Ученого Совета университета (реktorата, Учебно-методического совета, Объединенного научно-технического совета, Совета по качеству) принимается решение о внедрении изменений в деятельность университета с одновременным внесением поправок в соответствующую документированную информацию и информированием персонала об изменившихся требованиях.

8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1 Общие положения

Университет осуществляет проектирование и разработку, охватывающую:

- открытие новых специальностей;
- разработку учебных планов и рабочих программ;
- разработку научно-исследовательских проектов и проектов по требованиям заказчиков;
- разработку новых продуктов и услуг;

Все изменения, которые совершаются в ходе проектирования, учитываются, с изменениями ознакомляются члены проектной команды и заказчика. Прием-передача

Документ	Руководство по качеству	стр. 48 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

проекта осуществляется в соответствии с договором, и в обязательном порядке составляется протокол.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

Процессы «Проектирование и разработка образовательных программ и стандартов»; «Планирование научной и инновационной деятельности» – это деятельность, направленная на планирование, разработку организационного и методического обеспечения процессов «Реализация основных образовательных программ высшего образования», «Разработка и реализация программ дополнительного образования», «Разработка и реализация программ дошкольного образования», «Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура)», «Разработка технического задания или технико-экономического обоснования»,

8.3.3 Исходные данные для проектирования и разработки

Информация о входах (исходных данных) и выходах процесса приведены в соответствующих Локальных нормативных документах по процессам.

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

Результатами (выходными данными) процессов проектирования и разработки являются основные образовательные программы высшего образования, дополнительные образовательные программы для руководителей и специалистов промышленных и дополнительные профессиональные программы для научных и педагогических работников университета.

8.3.6 Изменения проектирования и разработки

Управление изменениями осуществляется в соответствии с положениями и требованиям регламентирующей документации процесса Управления изменениями (см. Приложение Е, п.1.1.3.3).

Документ	Руководство по качеству	стр. 49 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

Процесс верхнего уровня «Образовательная деятельность» осуществляется без привлечения внешних поставщиков.

Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми из вне, осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 05.04.2013г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственным и муниципальными нужд», от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

8.5 Производство продукции и предоставление услуг

8.5.1 Управление производством продуктов и услуг

Управление деятельностью университета основывается на процессном подходе. Процессная модель ТГУ представлена в *Приложении А*. Процессная модель показывает, что стороны, заинтересованные в гарантии качества, играют существенную роль при определении входных данных для системы.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

В Университете внедрены и осуществляются соответствующие действия по идентификации и прослеживаемости результатов процессов.

Идентификация и прослеживаемость студентов является требованием, установленным законодательством РФ.

Идентификация обеспечивается с помощью:

- специальных документов, подтверждающих статус студента (студ. билет, зачетная книжка, пропуск в учебные корпуса и общежития для иногородних, диплом);
- специальных документов по регистрации проверки знаний и умений обучаемых, промежуточной и итоговой аттестации (зачетные ведомости, сертификаты и т.п.);
- распоряжений руководства, приказов;

Документ	Руководство по качеству	стр. 50 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

– персональных данных обучающихся (ФИО) и соответствующих документов учебного процесса (учебные карточки студентов, ведомости и т.п.).

Прослеживаемость обучающихся обеспечивается по персональным данным обучающихся (ФИО), регистрационным номером выпускаемых документов, по направлению и коду специальности. Организация идентификации и прослеживаемости осуществляется во всех процессах оказания образовательных услуг.

8.5.3 Собственность, принадлежащая потребителям или внешним поставщикам

В Университете выделяются две группы потребителей: внутренние (обучающиеся и персонал) и внешние (работодатели, общество). К собственности обучающихся относятся:

- документы, предоставленные ими при зачислении (документы об образовании, результаты экзаменов или других письменных работ, выполненных абитуриентами);
- выполненные итоговые работы (дипломные работы или проекты, выпускные квалификационные работы, курсовые работы или проекты);
- документы (зачётные книжки), содержащие записи о прохождении обучающимися промежуточной (зачёты, экзамены, курсовые) и итоговой аттестации (выпускные квалификационные и дипломные работы).

К собственности персонала относятся:

- интеллектуальная собственность (научные разработки, учебные пособия, учебные материалы и т.д.);
- документы, предоставленные ими при приёме на работу;

К собственности работодателей относятся:

- оборудование, предоставляемое ими для обучения или прохождения практики (относится к филиалам кафедр на предприятиях);
- документы, предоставляемые предприятиями обучающимся. Сбор, обработка, хранение и т.д. персональных данных производиться в соответствии с «Положением об обработке и защите персональных данных работников и обучающихся ТГУ».

Документ	Руководство по качеству	стр. 51 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Права на интеллектуальную собственность, включённую в собственность потребителя, регулируются действующим законодательством РФ в этой области.

8.5.4 Сохранность

Для сохранения соответствия результатов процессов соответствующим требованиям в Университете предусмотрены мероприятия по сохранению всей документированной информации в соответствии с положениями и требованиями Инструкции по делопроизводству и ДП ТГУ СМК 98-001-2022 «Управление документированной информацией».

8.5.5 Деятельность после поставки

Валидация результатов данного процесса осуществляется следующим образом:

- проводится ежегодная оценка удовлетворенности студентов выпускных курсов (отчеты по мониторингу качества);
- заключение государственных органов по государственной аккредитации и распоряжения государственных органов по лицензированию;
- проводится сбор данных о трудоустройстве выпускников (ежегодные запросы в Службу занятости).

8.6 Выпуск продукции и предоставления услуг

Результатом образовательной деятельности являются выпускники, обладающие набором требуемых компетенций, знаний, умений и навыков.

Результатом научной и инновационной деятельности являются публикации, патенты, результаты договоров с заказчиками (НИР, НИОКР и др.).

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

В рамках образовательной деятельности могут быть выявлены следующие виды несоответствующих результатов:

Документ	Руководство по качеству	стр. 52 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

- требования разработанного СУОС ВО ниже требований соответствующего ФГОС ВО;
- ООП ВО не соответствует требованиям СУОС ВО;
- неудовлетворительные результаты прохождения промежуточной аттестации/ экзаменационной сессии обучающимися;
- неудовлетворительные результаты прохождения итоговых государственных испытаний и аттестации выпускниками;
- неудовлетворительные результаты прохождения конкурсного отбора на замещение должностей педагогических работников, относящихся к ППС;

Неуспевающие обучающиеся могут быть выявлены как в процессе обучения (на основе результатов текущего контроля успеваемости), так и по результатам промежуточной аттестации и итоговой аттестации. Процедуры управления несоответствующими результатами в части уровня компетенций обучающихся (неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации, неудовлетворительные результаты итоговой аттестации) регламентированы ЛНА по процессам (*Приложение Е, п.3.4*). Управление самостоятельно устанавливаемыми образовательными стандартами высшего образования и основными образовательными программами высшего образования, не соответствующими требованиям, осуществляется на этапе их согласования, утверждения или изменения (заседания кафедры, учебно-методический совет, Учёный совет) и регламентируются ЛНА по процессам (*Приложение Е, п.3.4*).

Документ	Руководство по качеству	стр. 53 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

9 Оценка результатов деятельности

9.1 Мониторинг и измерение

Для демонстрации способностей процессов СМК ТГУ достигать запланированных результатов осуществляется мониторинг и измерение процессов. Мониторинг и измерение процессов в Университете осуществляется владельцами процессов.

Показатели процессов, подлежащие мониторингу, сроки и методы оценки и мониторинга выполнения процесса, записи, содержащие измерения (записи результативности процесса), определены в соответствующих регламентах:

– мониторинг, оценка результатов выполнения целей в области качества на постоянной основе в соответствии с ежегодным приказом о выдаче заданий подразделениям Университета;

– непрерывный мониторинг учебной деятельности по контрольным точкам, отраженным в рабочей программе дисциплины, проводится в соответствии с *Приложение Е, п.3.4*;

– проведения анализа, оценки результатов функционирования СМК ТГУ;

Внутренний аудит также является инструментом мониторинга и измерения процессов в Университете. В случае, когда запланированные значения критериев не достигаются, принимаются соответствующие меры коррекции и осуществляются необходимые корректирующие действия.

Ответственными за измерение и анализ удовлетворенности являются:

– внутренних потребителей (обучающихся, абитуриентов, выпускников, слушателей) – проректор по образовательной деятельности (ОД), деканы факультетов (директора институтов);

– предприятий (организаций, учреждений) работодателей – проректор по ОД, проректор по НИД, деканы факультетов (директора институтов);

– Министерства науки и высшего образования РФ, Рособнадзора – проректор по ОД, проректор по НИД.

Результаты мониторинга и измерения процессов с запланированной периодичностью предоставляются владельцами процессов для анализа результативности СМК ТГУ.

Документ	Руководство по качеству	стр. 54 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Полученная информация используется при анализе СМК ТГУ со стороны руководства, обеспечении высшим руководством выполнения установленных требований, определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей, а также для постоянного улучшения деятельности Университета.

9.2 Внутренний аудит

Систематически проводимый внутренний аудит предназначен для обеспечения высшего руководства Университета объективной и своевременной информацией о степени соответствия СМК ТГУ и её результатов запланированным целям и мероприятиям, требованиям стандарта ИСО 9001:2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, требованиям внутренней нормативной документации Университета, а также для определения результативности и областей деятельности для улучшения.

В процессе проведения аудита могут быть обнаружены отклонения (замечания и несоответствия), в отношении которых должны быть предприняты коррекция, корректирующие действия, а также действия по определению рисков, связанных с произошедшим/возможным событием. Проводимый внутренний аудит осуществляется в соответствии с документированной процедурой ДП ТГУ СМК 98-002-2022 «Проведение внутренних аудитов». Все записи по проведенной внутренней проверке (аудиту) хранятся в ЦМК (*Приложение Е, п. 2.2*)

Результаты внутренних проверок используются:

- 1) Ответственным представителем руководства в области качества при подготовке отчёта высшему руководству университета;
- 2) руководителями процессов:
 - при оценке эффективности и результативности процесса;
 - при принятии решения о выполнении корректирующего действия (КД) и действий по выявлению потенциальных несоответствий;
 - при планировании мероприятий по улучшению процессов СМК ТГУ.

Документ	Руководство по качеству	стр. 55 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	ПК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

9.3 Анализ со стороны руководства

Анализ состояния и эффективности системы менеджмента качества со стороны высшего руководства проводится планово один раз в учебный год или – немедленно, при выявлении в ходе внутреннего аудита по качеству значительных несоответствий в структурных подразделениях. Ответственность за проведение анализа функционирования системы качества в структурных подразделениях несут руководители этих структурных подразделений. Анализ системы качества в структурных подразделениях проводится не реже одного раза в учебный семестр. Представитель высшего руководства ТГУ в области качества с установленной периодичностью составляет отчёт по результатам функционирования системы качества, дает оценку её пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическими целями университета. Отчёт составляется на основании информации, полученной в результате сбора данных. Отчёт об анализе системы менеджмента качества высшим руководством содержит информацию, определенную в инструкции ИН ТГУ СМК 98-004-2022 «Проведение анализа СМК со стороны высшего руководства». Отчёт представляется высшему руководству университета, доводится до сведения работников, обучающихся и иных заинтересованных сторон.

Документ	Руководство по качеству	стр. 56 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

10 Улучшение

10.1 Общие положения

Улучшение процессов осуществляется на основе систематической проверки качества (внутренних аудитов) образовательных и научно - консультационных услуг, анализа функционирования СМК ТГУ и взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

Несоответствия в СМК ТГУ выявляются в ходе:

- внешних и внутренних аудитов;
- инспекционных проверок;
- текущей деятельности подразделений;
- на совещаниях (заседаниях, собраниях), проводимых по итогам работы;
- анализа СМК со стороны высшего руководства;
- выполнения договора;
- измерения удовлетворенности потребителей, получения жалоб от них.

При появлении несоответствий руководители подразделений / владельцы процессов предпринимают действия по управлению и коррекции выявленных несоответствий, а также в отношении последствий их возникновения и причин их появления согласно документированной процедуры ДП ТГУ СМК 98-003-2022 «Управление несоответствиями и корректирующие действия» (Приложение Е, п. 2.1).

Результативность предпринятых корректирующих действий рассматривается при проведении анализа СМК ТГУ высшим руководством или при проведении внутренних аудитов.

Показателями результативности процесса Корректирующего Действия (КД) являются:

- соответствие КД проблеме (выявленному несоответствию);

Документ	Руководство по качеству	стр. 57 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

- своевременность выполнения КД;
- результативность реализации КД (устранена причина появления несоответствия, а также получены ли какие-либо дополнительные выгоды).

Если корректирующее действие признано нерезультативным, то руководитель ЦМК или руководитель группы внутреннего аудита должны потребовать, чтобы владелец процесса предложил новые мероприятия и провел другое корректирующее действие. Процесс может повторяться циклически, пока несоответствие не будет устранено и корректирующее действие не будет признано результативным.

Перечень документов, мест и сроков их хранения, оформляемых при регистрации выявленных несоответствий, при оформлении последующих предпринятых действий (корректирующих действий), анализе их результативности описан в документированной процедуры ДП ТГУ СМК 98-003-2022 «Управление несоответствиями и корректирующие действия».

10.3 Постоянное улучшение

Постоянное улучшение деятельности и повышение результативности СМК ТГУ является одним из основных положений Политики в области качества ТГУ. Деятельность по постоянному улучшению реализуется посредством установления и достижения целей в области качества, анализа результатов функционирования СМК ТГУ со стороны руководства, данных и измерения процессов, результатов внутренних и внешних аудитов, разработанных корректирующих действий и мероприятий, направленных на предотвращение или минимизацию нежелательных рисков.

Постоянное улучшение реализуется на различных уровнях Университета, включая:

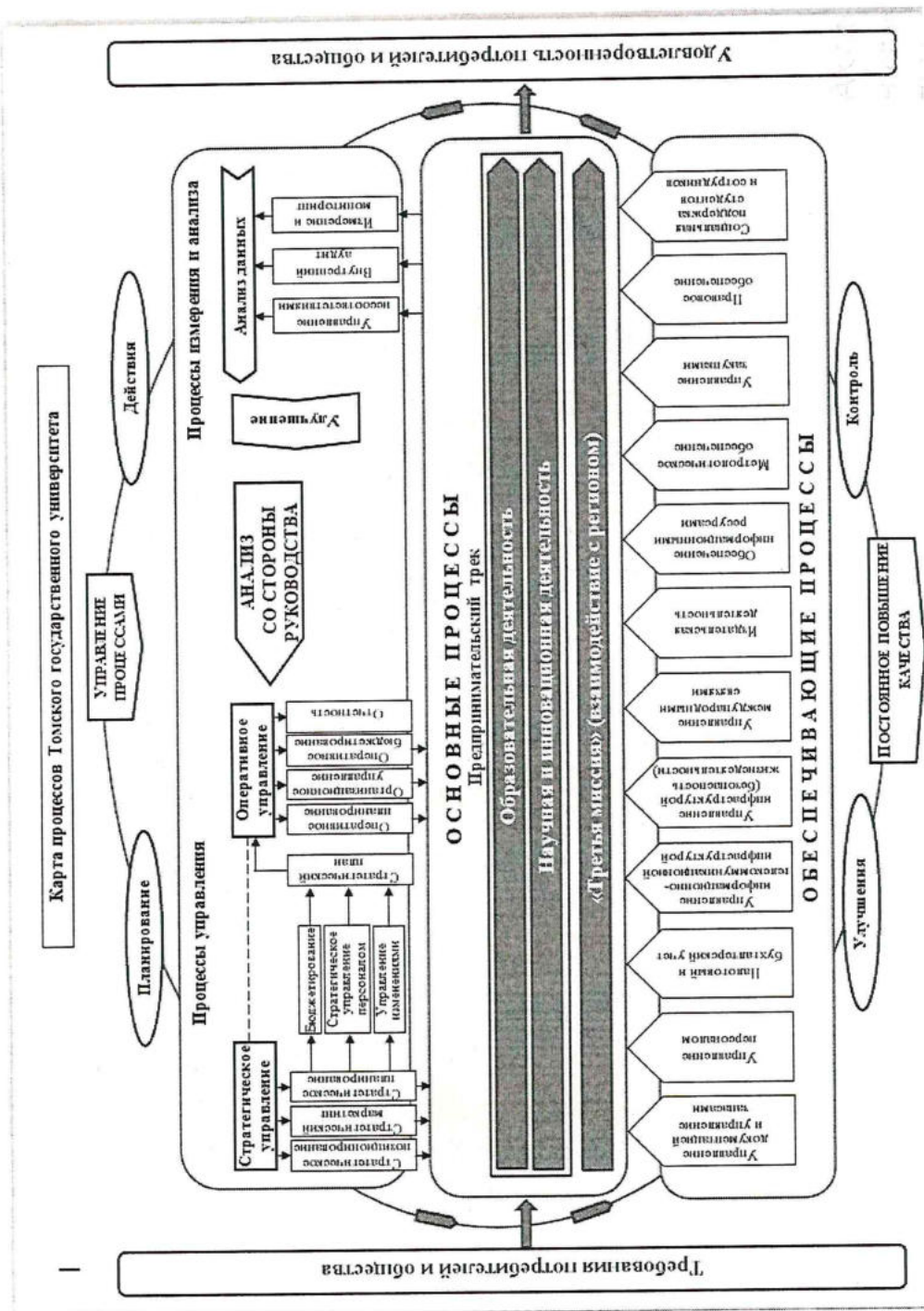
- на уровне подразделений путём установления и пересмотра целей подразделений в области качества;
- на уровне процессов СМК ТГУ путём обеспечения их результативности и постоянного улучшения;
- на уровне университета путём установления целей Университета в области качества, обеспечения результативности СМК ТГУ и её постоянного улучшения.

Документ	Руководство по качеству	стр. 58 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А
(обязательное)

Процессная модель ТГУ





СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Приложение Б
(обязательное)

Список процессов первого и второго уровней СМК ТГУ

пп	Номер процесса	Название процесса		
1. Процессы управления				
	1.1	Стратегическое управление		
	1.1.1	Стратегическое позиционирование		
	1.1.2	Стратегический маркетинг (исследование рынка и среды)		
	1.1.3	Стратегическое планирование		
	1.1.3.1	Стратегическое бюджетирование		
	1.1.3.2	Стратегическое управление персоналом		
	1.1.3.3	Управление изменениями		
	1.2	Оперативное управление		
	1.2.1	Оперативное планирование		
	1.2.2	Организационное управление		
	1.2.3	Оперативное бюджетирование		
	1.2.4	Отчетность		
2. Процессы измерения и анализа				
	2.1	Управление несоответствиями		
	2.2	Внутренние аудиты		
	2.3	Измерения и мониторинг. Оценка удовлетворенности потребителей		
Основные процессы - Процессы создания потребительской ценности				
3. Образовательная деятельность,				
	3.1	Проектирование и разработка образовательных программ и стандартов		
	3.2	Довузовская подготовка		
	3.3	Прием студентов		
	3.4	Реализация основных образовательных программ		
	3.5	Интернационализация образования		
	3.6	Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися		
	3.7	Разработка и реализация программ дополнительного образования		
	3.8	Подготовка кадров высшей квалификации (аспирантура)		
	3.9	Профессионально-общественная и международная аккредитация образовательных программ и		
	3.10	Разработка и реализация программ дошкольного образования		
	3.11	Организация и проведение практической подготовки обучающихся		
	3.12	Содействие трудоустройству выпускников		
	3.13	Работа (Управление) по инновациям в образовательной деятельности		
Документ	Руководство по качеству	стр. 60 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4. Научная и инновационная деятельность

4.1	Научные исследования и разработки
4.2	Инновационная деятельность
4.3	Инженерно-изыскательская деятельность
4.4	Подготовка научных кадров высшей квалификации (докторантура, прикрепление соискателей для подготовки кандидатских диссертаций без аспирантуры)

5. Третья миссия (взаимодействие с регионом)

Повышение привлекательности ТГУ и города Томска. Открытость и ответственность за региональное развитие: просветительская, экспертная и организаторская роль университета в решении региональных проблем
(процессы второго уровня проектируются)

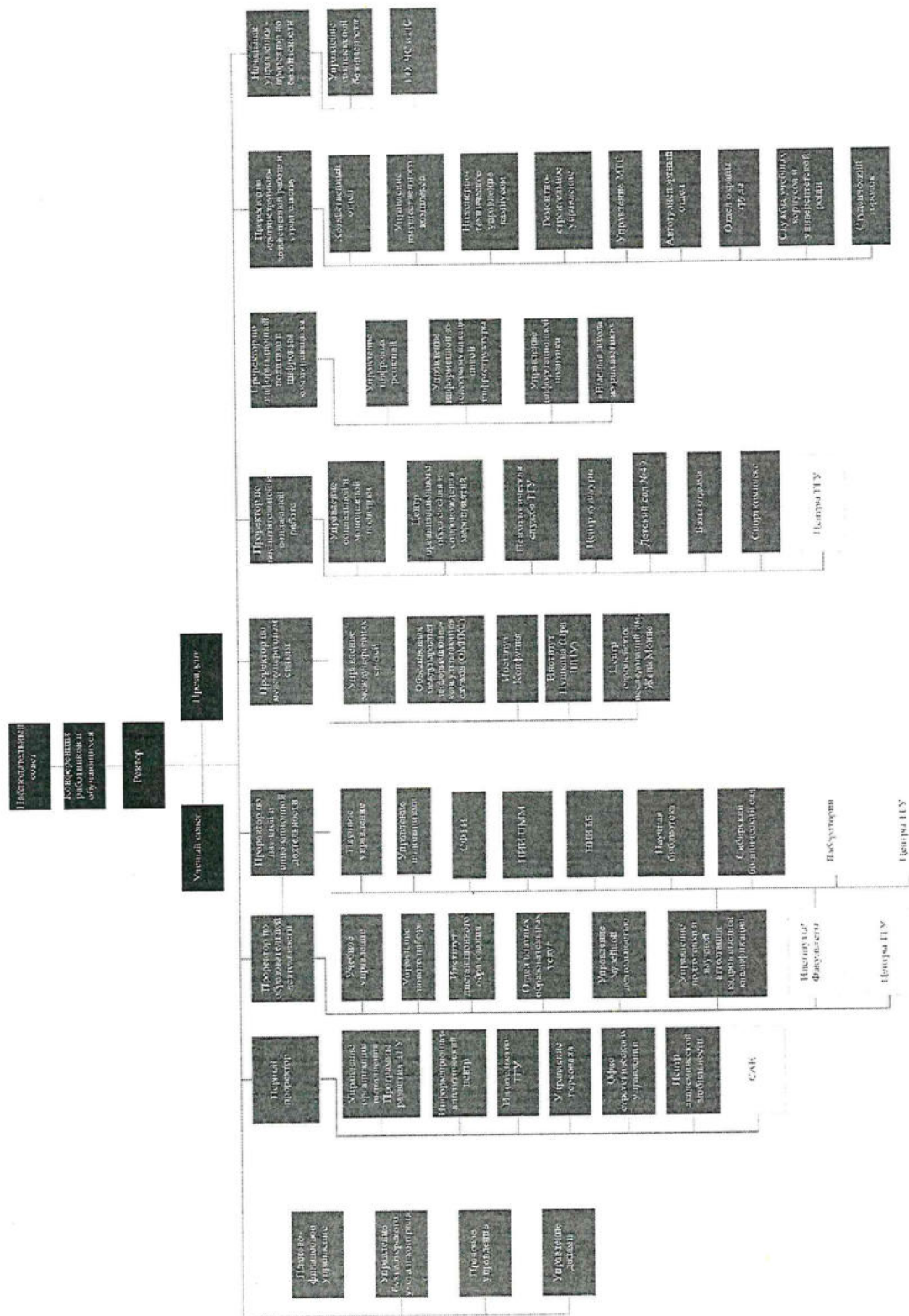
5.1	Культурно-просветительская деятельность
5.1.1	Экскурсионная деятельность
5.2	Волонтерская деятельность

6. Обеспечивающие процессы

6.1	Управление документированной информацией
6.2	Управление персоналом
6.3	Налоговый и бухгалтерский учет
6.4	Управление информационно-телекоммуникационной инфраструктурой
6.5	Управление инфраструктурой эксплуатационно-имущественным комплексом и производственной средой (безопасность жизнедеятельности)
6.6	Управление международными связями
6.7	Издательская деятельность
6.8	Обеспечение информационными ресурсами
6.9	Метрологическое обеспечение
6.10	Управление закупками
6.11	Правовое обеспечение
6.12	Социальная поддержка студентов и сотрудников
6.13	Выставочная деятельность
6.14	Учет музейного собрания ТГУ
6.15	Присмотр и уход детей дошкольного возраста

Документ	Руководство по качеству	стр. 61 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

Организационная структура ТГУ



	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Приложение Г
(обязательное)

Политика в области качества

Национального исследовательского Томского государственного университета

Стратегической целью Национального исследовательского Томского государственного университета (далее ТГУ, Университет) является формирование в России инновационной модели университета мирового класса – лидера в образовании, научных исследованиях и разработках. Стратегическая фокусировка ТГУ ориентирована на глобальный, национальный и региональный уровни: развитие университета мирового класса как глобального центра порождения знаний, разработок и человеческого капитала для устойчивого развития России и мира (цивилизации) в новом технологическом укладе; достижение прорыва по ключевым направлениям реализации Стратегии научно-технического развития РФ и национальных целей для обеспечения опережающего развития Российской Федерации; интеграция ресурсов и компетенций для реализации «Третьей миссии» университета, направленной на ускоренное социально-экономическое развитие региона.

Руководство всех уровней Университета принимает на себя ответственность за выполнение Программы развития ТГУ до 2030 года и обязуется обеспечивать эффективное функционирование системы менеджмента качества ТГУ, результативность проводимых мер в рамках реализации политики и целей в области качества, обеспечения качества предоставляемых услуг, а также продукции на всех стадиях жизненного цикла и предупреждения отклонения от заданных требований.

Основываясь на провозглашенных принципах Программы развития ТГУ до 2030 года в образовательной политике, научно-исследовательской политике и политике в области инноваций и коммерциализации разработок, молодежной политике, политике управления человеческим капиталом, инфраструктурной политике,

политика в области качества состоит в следующем:

– ориентироваться на текущие и перспективные требования потребителей путем систематического проведения маркетинговых исследований, на основе ценностных ориентиров университетской среды осуществлять гибкое совершенствование качества

Документ	Руководство по качеству	стр. 63 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

предлагаемых продуктов и услуг, уделяя основное внимание удовлетворенности текущих потребностей потребителей и предвосхищению их ожиданий;

– опираться на лидерство высшего руководства и руководителей каждого подразделения в деятельности по улучшению качества и вовлечение персонала в процесс управления качеством;

– достигать поставленных целей более эффективно и результативно с применением процессно-ориентированного подхода, выстраивая взаимосвязанные и согласованные процессы деятельности Университета с учетом оценки возможных рисков;

– при оценке своей деятельности фокусироваться на улучшениях;

– формировать решения на основе анализа и оценки фактических данных, а также на прогнозной аналитике;

– в построении экосистемы генерации передовых, междисциплинарных знаний и технологий стремиться к взаимовыгодным и доверительным отношениям с партнерами, что способствует стабильности и долгосрочности взаимодействия с ними.

Руководство университета заявляет о своей полной приверженности идее качества,

берет на себя обязательства по принятию ответственности за качество продукции и услуг, повышению результативности системы менеджмента качества ТГУ в соответствии с применимыми требованиями ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001), ГОСТ РВ 0015-002, ОСТ 134-1028-2012 с изм.1, положения РК-11-КТ.

Ректор ТГУ

Э.В. Галажинский

2021 Выпуск №16. Экземпляр №1

Документ	Руководство по качеству	стр. 64 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Приложение Ж

(обязательное)

Документация, разрабатываемая и управляемая Службой качества

	Название документа	Вид документа	Обозначение документа
1	Руководство по качеству ТГУ	Руководство	РК ТГУ СМК 098-001-2022
2	Положение об Информационно-аналитическом центре	Положение	ПЛ ТГУ СМК 098-001-2022
3	Положение о Совете по качеству	Положение	ПЛ ТГУ СМК 098-002-2022
4	Положение об уполномоченных по качеству структурных подразделений (Права и обязанности уполномоченных по качеству структурных подразделений)	Положение	ПЛ ТГУ СМК 098-003-2022
5	ДП Управление документированной информацией	Документированная процедура	ДП ТГУ СМК 98-001-2022
6	ДП Проведение внутренних аудитов	Документированная процедура	ДП ТГУ СМК 98-002-2022
7	ДП Управление несоответствиями (Несоответствия и корректирующие действия)	Документированная процедура	ДП ТГУ СМК 98-003-2022
8	ДП Научная и инновационная деятельность	Документированная процедура	ДП ТГУ СМК 98-004-2022
9	Правила по разработке документов системы менеджмента качества	Инструкция	ИН ТГУ СМК 98-001-2022
10	Инструкция по разработке и утверждению Положения о структурном подразделении	Инструкция	ИН ТГУ СМК 98-002-2022
11	Инструкция по оформлению паспорта научной лаборатории (не аккредитованной)	Инструкция	ИН ТГУ СМК 98-003-2022
12	Проведение анализа СМК со стороны высшего руководства	Инструкция	ИН ТГУ СМК 98-004-2022

Документ	Руководство по качеству	стр. 109 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Приложение И

(обязательное)

Рекомендации по описанию методов анализа и оценки рисков/возможностей

Анализ риска может осуществляться с различной степенью подробности, в зависимости от риска, цели анализа и доступной информации, данных и имеющихся ресурсов. Анализ может быть качественным, полуколичественным или количественным, либо быть их комбинацией в зависимости от обстоятельств. Последствия и вероятность (возможность) могут быть определены посредством моделирования исходов событий или ряда событий, или экстраполяцией данных экспериментальных исследований или имеющихся данных. Последствия могут быть выражены в виде материальных или нематериальных воздействий. В некоторых случаях требуется более одного численного значения или описывающий параметр для указания последствий и степени их осуществимости для различных моментов времени, местоположения, групп или ситуаций.

1) ABC-анализ

ABC-анализ – метод, позволяющий классифицировать риски по степени их важности. В его основе лежит принцип Парето – контроль 20 % наиболее важных рисков даёт 80 % эффективности в деятельности организации. ABC-анализ – анализ, на основании которого риски делятся на следующие три категории: А – наиболее важные; В – промежуточные; С – наименее важные. Результатом ABC анализа является группировка объектов по степени влияния на общий результат.

2) SWOT-анализ

SWOT-анализ – метод стратегического планирования, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды структурного подразделения Университета и разделении их на четыре категории:

1. Сильные стороны — конкретные особенности структурного подразделения Университета, которые составляют положительные стороны для достижения целей. Это могут быть конкретные знания, доступ к ресурсам, навыки и многое другое. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего обр

Документ	Руководство по качеству	стр. 110 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

2. Слабые стороны — особенности структурного подразделения Университета, которые мешают в достижении своих целей, снижают эффективность и результативность. Это может быть отсутствие достаточной компетенции, ограниченность ресурсов, низкое качество, устаревшие технологии, отсутствие финансовых ресурсов и т.д.

3. Возможности — условия, которые приводят к развитию структурного подразделения Университета: технологические изменения, изменение государственного регулирования и т.д.

4. Угрозы — трудности, с которыми может столкнуться структурное подразделение Университета. Это могут быть изменения в законодательстве, нормативной документации организации и т.д.

Форма отчёта по SWOT-анализу представлена в таблице 1

Таблица 1 – форма отчёта SWOT-анализа

Сильные стороны	Слабые стороны
1.	1.
2.	2.
...	...
Возможности	Угрозы
1.	1.
2.	2.
...	...

3) FMEA-анализ

FMEA (аббревиатура от Failure Mode and Effects Analysis, анализ видов и последствий отказов) – методология проведения анализа и выявления наиболее критических несоответствий (рисков) процессов с целью управления несоответствующими результатами процессов. FMEA состоит из следующих шагов:

1. Сформировать команду экспертов.
2. Определить потенциальные несоответствия (риски) процесса.
3. Определить возможные последствия этих несоответствий, с определением балла значимости S по таблице 3.

Документ	Руководство по качеству	стр. 111 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



4. Определить потенциальные причины этих отклонений с установлением балла вероятности их возникновения – О по таблице 3.

5. Определить имеющиеся меры управления процессом по обнаружению данных потенциальных несоответствий с установлением балла по вероятности их обнаружения D по таблице 3.

Таблица 3 – Квалиметрические шкалы значимости потенциального отказа (S), вероятности возникновения дефекта (O), вероятности обнаружения дефекта (D)

Фактор S	Фактор O	Фактор D
1 – очень низкая (почти нет проблем)	1 – очень низкая	1 – почти наверняка дефект будет обнаружен
2 – низкая (проблемы решаются работником)	2 – низкая	2 – очень хорошее обнаружение
3 – не очень серьезная	3 – не очень низкая	3 – хорошее
4 – ниже средней	4 – ниже средней	4 – умеренно хорошее
5 – средняя	5 – средняя	5 – умеренное
6 – выше средней	6 – выше средней	6 – слабое
7 – довольно высокая	7 – близка к высокой	7 – очень слабое
8 – высокая	8 – высокая	8 – плохое
9 – очень высокая	9 – очень высокая	9 – очень плохое
10 – катастрофическая (опасна для людей)	10 – 100%-ная	10 – почти невозможно обнаружить

Перемножая баллы $S \cdot O \cdot D$, вычислить приоритетное число риска ПЧР – количественную оценку риска (от 1 до 1000). Для процессов структурных подразделений Университета установим ПЧР граничное = 100.

7. Сравнивая ПЧР и ПЧР граничное определим приоритетные риски, по которым необходимо, прежде всего, вести работу. Приоритетные риски – это те риски ПЧР которых больше или равны ПЧР граничному.

8. Определить рекомендуемые действия для устранения потенциальных рисков и их причин (или для усиления потенциальных возможностей).

9. Определить ответственных за выполнение решений и конкретные сроки их реализации.

10. Отследить и зафиксировать результаты рекомендованных действий после их выполнения.

Этапы проведения FMEA-анализа:

1) Оценка рисков экспертами по балльным шкалам значимости последствий (S), вероятности возникновения причин (O) и вероятности обнаружения данного вида отказа для каждой причины его возникновения (D).

2) Определение ПЧР риска.

3) Сравнение каждого ПЧР согласно критериям оценки рисков с ПЧР_{гр}. Результаты FMEA-анализа документируются в форме, представленной в таблице 2.

Документ	Руководство по качеству	стр. 112 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

Таблица 2 – Таблица FMEA

№	Объект FMEA			Потенциальные риски	Возможные последствия	Причины возникновения риска	S	O	D	S*O*D Оценка риска
	Процесс	Этап работ	Результат (что нужно получить)							

4) Ранговая оценка риска/возможности

На первом этапе для риска/возможности определяется ранг вероятности возникновения риска/возможности, который оценивается по 10-ти бальной шкале, где 1-минимальная вероятность возникновения, а 10 – максимальная. На втором этапе определяется следствие риска/возможности, где для риска определяется причины уменьшения эффективности процесса при возникновении риска, а для возможности определяется причины увеличения эффективности процесса. На третьем этапе определяется ранг значимости риска/возможности, который оценивается по 10-ти бальной шкале, где 1-минимальная значимость (влияние) возникновения, а 10 – максимальная. На четвертом этапе определяется ранг риска/возможности, который рассчитывается по формуле $X=A*B$, где X- ранг риска/возможности; A - ранг вероятности возникновения риска/возможности; B - ранг значимости риска/возможности. На пятом этапе проводится ранжирование рисков/возможностей по увеличению ранга риска/возможности. На пятом этапе определяются методы снижения риска и увеличения возможности. Все данные документируются в виде таблицы 3.

№	Риск/возможность (название)	Ранг вероятности возникновения риска/возможности (A)	Следствие риска/возможности	Ранг значимости риска/возможности (B)	Ранг риска/возможности (X)	Методы снижения риска и увеличения возможностей

5) Анализ и оценка вероятности возникновения и последствий рисков/возможностей. Анализ конкретной проблемы с точки зрения причины и влияния, а затем уже проводится оценка последствий и вероятности возникновения.

Использует следующую рейтинговую систему «светофор» для оценки последствий:

Документ	Руководство по качеству	стр. 113 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



- 1 – Низкое. Последствие риска, которое вряд ли будет иметь постоянное или существенное влияние.
- 2 – Умеренное. Последствие риска, которое будет иметь значительное влияние на компанию в короткие сроки, но которые можно устранить без серьёзного влияния в среднесрочной и долгосрочной перспективе.
- 3 – Высокое. Последствие риска, которое потребует значительных усилий по урегулированию и разрешению в средней или долгосрочной перспективе, или риски, которые могут стать причиной угрозы существования компании.

Вероятность возникновения:

- 1 – Маловероятно (0 – 10%) - Рисковое событие вряд ли произойдёт.
- 2 – Низкая вероятность (11- 25%) - Вероятность рискового события невелика, но возможна.
- 3 – Вероятно (26-50%) Рисковое событие, вероятно, произойдёт.
- 4 – Очень вероятно (51-75%) Рисковое событие очень вероятно.

По результатам оценки составляется таблица оценки риска/возможности (Таблица 4)

Таблица 4 - Оценка риска/возможности

№	Риск/возможность (название)	Последствия	Вероятность возникновения

После оценки, составляется матрица, по которой определяются риски/возможности на которые в первую очередь необходимо обратить внимание (Рисунок 1).



Рисунок 1 – Матрица рисков/возможностей

Документ	Руководство по качеству	стр. 114 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ, ДОПОЛНЕНИЙ И РЕВИЗИЙ ДОКУМЕНТА

№ изменений	Дата внесения изменений, дополнений и проведения ревизии	Номера листов	Шифр документа	Краткое содержание изменения, отметка о ревизии	Ф.И.О. подпись

Документ	Руководство по качеству	стр. 115 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

ЛИСТ РАССЫЛКИ

№ п/п	Подразделение	Должность	Ф.И.О.	Экземпляры	
				Печ.	Эл.
1	Ректорат	Ректор	Галажинский Эдуард Владимирович		v
2	Ректорат	Президент	Майер Георгий Владимирович		v
3	Ректорат	Первый проректор	Дёмин Виктор Валентинович		v
4	Ректорат	Проректор по образовательной деятельности	Луков Евгений Викторович		v
5	Ректорат	Проректор по научной и инновационной деятельности	Ворожцов Александр Борисович		v
6	Ректорат	Проректор по международным связям	Рыкун Артем Юрьевич		v
7	Ректорат	Проректор по информационной политике и цифровым коммуникациям	Эмер Юлия Антоновна		v
8	Ректорат	Проректор по социальным вопросам	Кулижский Сергей Павлович		v
9	Ректорат	Проректор по административно-хозяйственной работе и строительству	Андрienko Владимир Борисович		v
10	Ректорат	Начальник управления – проректор по безопасности	Тарасов Николай Евгеньевич		v
11	Учебное управление	Начальник	Игнатъева Мария Александровна		v
12	Управление нового набора	Начальник	Павлов Евгений Владимирович		v
13	Научное управление	Начальник	Краснова Татьяна Семеновна		v
14	Управление инновациями в сфере науки, техники и технологий	Начальник	Головатов Михаил Александрович		v
15	Управление подготовки и научной аттестации кадров высшей квалификации	Начальник	Касаткина Татьяна Васильевна		v
16	Управление международных связей	Начальник	Гашева Юлия Владимировна		v
17	Управление цифровых решений	Начальник	Соколов Данила Александрович		v
18	Управление информационно-телекоммуникационной инфраструктуры	Начальник	Гавриленко Ростислав Алексеевич		v
19	Управление социальной и молодежной политики	Начальник	Хованская Элина Александровна		v

Документ	Руководство по качеству	стр. 116 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

№ п/п	Подразделение	Должность	Ф.И.О.	Экземпляры	
				Печ.	Эл.
20	Управление персонала	Начальник	Петлина Ирина Ивановна		v
21	Управление бухгалтерского учета и контроля	Начальник	Нагаева Галина Николаевна		v
22	Планово-финансовое управление	Начальник	Попова Наталья Витальевна		v
23	Управление делами	Начальник	Бельская Елена Владимировна		v
24	Правовое управление	Начальник	Котляр Инна Анатольевна		v
25	Управление информационной политики	Начальник (и.о.)	Арсеньева Татьяна Евгеньевна		v
26	Отдел платных образовательных услуг	Начальник	Якимова Юлия Александровна		v
27	Управление мобилизационной подготовки и воинского учета	Начальник	Хаустов Олег Юрьевич		v
28	Отдел ГО, ЧС и пожарной безопасности ТГУ	Начальник	Нохрина Ирина Семеновна		v
29	Отдел охраны труда	Начальник	Зубарева Евгения Владимировна		v
30	Центр внутреннего контроля	Директор	Маркарян Валерий Андроникович		v
31	Отдел практик и трудоустройства	Начальник	Данилевская Евгения Львовна		v
32	Центр организационного обеспечения и сопровождения мероприятий	Начальник	Уразова Анастасия Михайловна		v
33	Институт Конфуция на базе ТГУ	Директор	Шведова Ирина Александровна		v
34	Центр биотестирования безопасности нанотехнологий и наноматериалов НУ ТГУ	Директор	Моргалев Юрий Николаевич		v
35	Институт образования ТГУ	Директор	Суханова Елена Анатольевна		v
36	Институт биологии, экологии, почвоведения, сельского и лесного хозяйства	Директор	Воробьев Данил Сергеевич		v
37	Геолого-географический факультет	Декан	Тишин Платон Алексеевич		v
38	Факультет исторических и политических наук	Декан	Рожнева Жанна Анатольевна		v

Документ	Руководство по качеству	стр. 117 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

№ п/п	Подразделение	Должность	Ф.И.О.	Экземпляры	
				Печ.	Эл.
39	Механико-математический факультет	Декан	Гензе Леонид Владимирович		v
40	Физический факультет	Декан	Филимонов Сергей Николаевич		v
41	Юридический институт	Директор	Андреева Ольга Ивановна		v
42	Радиофизический факультет	Декан	Коротаев Александр Григорьевич		v
43	Химический факультет	Декан (и.о.)	Князев Алексей Сергеевич		v
44	Философский факультет	Декан	Сухушина Елена Валерьевна		v
45	Филологический факультет	Декан	Тубалова Инна Витальевна		v
46	Институт прикладной математики и компьютерных наук	Директор	Замятин Александр Владимирович		v
47	Институт военного образования	Директор	Семенченко Вячеслав Константинович		v
48	Институт искусств и культуры	Директор	Галкин Дмитрий Владимирович		v
49	Факультет иностранных языков	Декан	Нагель Ольга Васильевна		v
50	Факультет психологии	Декан	Баланев Дмитрий Юрьевич		v
51	Факультет физической культуры	Декан	Шилько Виктор Генрихович		v
52	Факультет журналистики	Декан	Мясников Илья Юрьевич		v
53	Факультет инновационных технологий	Декан	Шидловский Станислав Викторович		v
54	Институт экономики и менеджмента	Директор	Нехода Евгения Владимировна		v
55	Физико-технический факультет	Декан	Рыжих Юлия Николаевна		v
56	Новосибирский юридический институт	Директор	Чумакова Лидия Петровна		v
57	Сибирский физико-технический ин-т	Директор			v
58	НИИ прикладной математики и механики	Директор	Ищенко Александр Николаевич		v
59	Сибирский ботанический сад	Директор	Ямбуров Михаил Сергеевич		v
60	НИИ биологии и биофизики	Директор	Воробьев Сергей Николаевич		v

Документ	Руководство по качеству	стр. 118 из 119	Версия	4.0
Экземпляр	1		Дата	ноябрь 2022

	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Томский государственный университет» (ТГУ)	РК ТГУ СМК 98-001-2022
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		

№ п/п	Подразделение	Должность	Ф.И.О.	Экземпляры	
				Печ.	Эл.
61	Научная библиотека	Директор	Васильев Артём Викторович		v
62	Институт дистанционного образования	Директор	Шепель Михаил Олегович		v
63	Новосибирский юридический институт	Директор	Чумакова Лидия Петровна		v
64	Детский сад №49	Заведующая	Руденок Лариса Николаевна		v

Документ	Руководство по качеству	стр. 119 из 119	Версия	4.0
Экземпляр			Дата	ноябрь 2022