

**Федеральное агентство морского и речного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»**

Комплексный отчёт

**Анализ функционирования системы менеджмента качества
филиалов университета
2023 – 2024**

(Приложение к Анализу функционирования системы менеджмента качества
2023-2024)

Санкт-Петербург
2024

**Оглавление**

Введение	3
1. Анализ изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества филиалов ГУМРФ	3
2. Анализ удовлетворенности потребителей	6
3. Достижение целей в области качества.....	7
4. Результаты внутренних аудитов.....	8
5. Результаты деятельности внешних поставщиков	11
6. Риски процессов и их причин на текущий год и результативность предпринятых действий.....	11
7. Потенциальные возможности развития филиалов университета и результативность действий по их реализации	12
8. Результаты анализа функционирования системы менеджмента качества	12
9. Выводы и рекомендации ГУМРФ по улучшению СМК филиалов	16
Рекомендации	18
10. Результаты выполнения плана мероприятий по предыдущему анализу СМК со стороны руководства ГУМРФ	19
Приложение	20



Введение

Настоящий отчет составлен согласно требованиям раздела 9.3 МС ISO 9001:2015 «Анализ СМК со стороны руководства», процедуры СМК ГУМРФ «Анализ со стороны руководства» и на основании приказа ректора от 19.01.2024 № 30.

В отчете обобщены результаты анализа со стороны руководства филиалов «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»: Арктического морского института им. В.И. Воронина, Беломорско-Онежского филиала, Велико-Устюгского филиала, Воронежского филиала, Котласского филиала, Мурманского филиала.

Отчет включает в себя следующие сведения филиалов:

- Изменение внутренних и внешних факторов;
- Информация о результатах деятельности системы качества, включающая:
 - Удовлетворенность потребителей;
 - Степень достижения целей в области качества;
 - Показатели процессов;
 - Корректирующие действия;
 - Результаты мониторинга и измерений;
 - Результаты аудитов;
 - Деятельность внешних поставщиков.
- Достаточность ресурсов;
- Действия, предпринятые в отношении рисков и возможностей;
- Возможности улучшения;
- Необходимые изменения системы менеджмента качества;
- Потребности в ресурсах.

1. Анализ изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества филиалов ГУМРФ

В разделе приводится анализ внутренних и внешних факторов, которые оказали положительное или отрицательное влияние на систему менеджмента качества филиалов ГУМРФ в отчетный период. Перечень внутренних и внешних факторов соответствует разделу 4.1 Руководства по качеству «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова».

Анализ данных (Таблица 1) показал весьма неоднозначное влияние ряда внутренних и внешних факторов на систему менеджмента качества филиалов. Так, например, такой фактор, как «макроэкономические аспекты: экономическая ситуация, изменение бюджетного финансирования деятельности университета», и «социальные аспекты: изменение спроса на отдельные программы подготовки по уровням ВО, СПО, ДПО» оказались благоприятным для СМК АМИ, Котласского филиала, Мурманского, Велико-Устюгского филиалов, наоборот, неблагоприятным для Беломорско-Онежского и Воронежского филиалов.

Значительная часть факторов, как внутренних, так и внешних, по мнению почти всех филиалов, не оказывают какого-либо существенного влияния на их систему менеджмента качества (Таблица 1).



Анализ функционирования системы менеджмента качества филиалов университета 2023 – 2024

Таблица 1

Влияние внешних и внутренних факторов на СМК филиалов ГУМРФ

№ п/п	Внешние и внутренние факторы, оказавшие влияние на СМК филиалов	Филиалы, отметившие фактор, как:		
		положительный	отрицательный	нейтральный
Внешние факторы				
1	Макроэкономические аспекты: экономическая ситуация, изменение бюджетного финансирования деятельности университета	АМИ, КФ, МФ, ВУФ	БОФ, ВФ	
2	Социальные аспекты: изменение спроса на отдельные программы подготовки по уровням ВО, СПО, ДПО	АМИ, КФ, МФ, ВУФ	БОФ, ВФ	
3	Политические аспекты: политическая стабильность, государственные инвестиции в образовательную и научную деятельность, международные торговые соглашения.	АМИ, ВУФ	КФ, МФ, БОФ, ВФ	
4	Технологические аспекты: истечение сроков свидетельств государственной аккредитации, признаний со стороны Минтранса России, истечение сроков действия сертификатов соответствия на тренажеры и другие виды оборудования, получение сертификатов и разрешений на ведение отдельных видов подготовки и т.д.	АМИ, КФ, МФ	БОФ, ВУФ	ВФ
5	Конкуренция, включая долю рынка образовательных услуг, занимаемую университетом, подобные образовательные программы	АМИ, КФ, МФ, ВУФ	ВФ	БОФ
6	Тенденции лидеров рынка по определенным уровням образования и программам подготовки, тенденции роста клиентской базы, стабильность рынка образовательных услуг	АМИ, КФ, ВФ, МФ, ВУФ		БОФ
7	Факторы, влияющие на образовательную среду, такие как законодательные и нормативные требования	АМИ, КФ, МФ, ВУФ		БОФ, ВФ
8	Законодательная гильотина в отношении документов по образовательной деятельности	АМИ, КФ	ВУФ, МФ	БОФ, ВФ
Внутренние факторы				
1	Общий результат деятельности университета, включая финансовые результаты;	АМИ, КФ, БОФ, ВФ, МФ, ВУФ		
2	Факторы, связанные с обеспеченностью образовательного процесса ресурсами в соответствии с требованиями ФГОС, Конвенции ПДНВ, обеспеченность базы тренажерной подготовки, соответствие базы	АМИ, КФ, БОФ, ВФ, МФ	ВУФ	



Анализ функционирования системы менеджмента качества филиалов университета 2023 – 2024

	знаний образовательной деятельности университета требованиям потребителей;			
3	Компетентность сотрудников, в соответствии с требованиями ФГОС, Конвенции ПДНВ, другими международными требованиями, профессиональных стандартов	КФ, БОФ, ВФ, МФ, ВУФ	АМИ	
4	Соответствие результатов подготовки выпускников университета требованиям ФГОС, примерных программ, утвержденных ФАРМТ	АМИ, КФ, МФ, ВУФ		БОФ, ВФ
5	Показатели системы менеджмента качества (достижение поставленных стратегических целей, целей в области качества, выполнение планов развития университета),	АМИ, КФ, БОФ, ВФ, МФ, ВУФ		
6	Оценка потребителей	АМИ, КФ, БОФ, ВФ, МФ, ВУФ		
7	Факторы, связанные с управлением университета, в том числе филиалами, изменение организационной структуры.	АМИ, КФ, БОФ, ВФ, МФ, ВУФ		

Большинство филиалов в качестве положительных факторов отметили:

- тенденции лидеров рынка по определенным уровням образования и программам подготовки, тенденции роста клиентской базы, стабильность рынка образовательных услуг;
- общий результат деятельности университета, включая финансовые результаты;
- факторы, связанные с обеспеченностью образовательного процесса ресурсами в соответствии с требованиями ФГОС, Конвенции ПДНВ, обеспеченность базы тренажерной подготовки, соответствие базы знаний образовательной деятельности университета требованиям потребителей;
- факторы, связанные с управлением университета, в том числе филиалами, изменение организационной структуры;
- показатели системы менеджмента качества (достижение поставленных стратегических целей, целей в области качества, выполнение планов развития университета);
- оценка потребителей;
- факторы, связанные с обеспеченностью образовательного процесса ресурсами в соответствии с требованиями ФГОС, Конвенции ПДНВ, обеспеченность базы тренажерной подготовки, соответствие базы знаний образовательной деятельности университета требованиям потребителей.

Отрицательное влияние, по мнению большинства филиалов, оказали политические аспекты: политическая стабильность, государственные инвестиции в образовательную и научную деятельность, международные торговые соглашения.



2. Анализ удовлетворенности потребителей

2.1. Анализ результатов анкетирования потребителей

Результаты анкетирования потребителей, изложенные в отчетах филиалов, приведены в Таблице 2.

Анализ полученных данных позволяет говорить о достаточно высоком уровне удовлетворённости потребителей в филиалах, что не исключает необходимости дальнейшей работы по проблемным вопросам.

Таблица 2

Результаты анкетирования потребителей филиалов

Филиал	Потребители	Степень удовлетворенности по программам бакалавриата и ППСЗ	Общая удовлетворенность
АМИ	Обучающиеся	Частичная удовлетворенность	74,6%
	ППС	Частичная удовлетворенность	77,9%
	Работодатели	Полная удовлетворенность	89,25%
Котласский филиал	Обучающиеся	Полная удовлетворенность	87,72%
	ППС ВО	Полная удовлетворенность	87%
	ППС СПО	Частичная удовлетворенность	77,12%
	Работодатели	Полная удовлетворенность	87,5%
БОФ	Обучающиеся	Частичная удовлетворенность	79,03%
	ППС	Полная удовлетворенность	86,6%
	Работодатели	Полная удовлетворенность	92,7%
Воронежский филиал	Обучающиеся	Полная удовлетворенность	95,1%
	ППС	Полная удовлетворенность	86,6%
	Работодатели	Полная удовлетворенность	90,2%
Мурманский филиал	Обучающиеся	Полная удовлетворенность (программы ДПО)	Полная удовлетворенность
	Инструкторы курсов ДПО	Полная удовлетворенность (программы ДПО)	Полная удовлетворенность
	Работодатели	Полная удовлетворенность (программы ДПО)	Полная удовлетворенность
Велико-Устюгский филиал	Обучающиеся	Частичная удовлетворенность	77,57%
	ППС	Частичная удовлетворенность	79,89%
	Работодатели	Полная удовлетворенность	92,9%

2.2. Жалобы и претензии потребителей

Наличие жалоб и претензий потребителей за отчетный период отмечен только в БОФ, где за отчетный период поступила 1 претензия от стороннего лица судебного характера. Все вопросы по претензии отработаны, приняты необходимые меры.



Не следует забывать, что именно выявление причин неудовлетворенности потребителей и работа над их устранением является мощным стимулом для улучшения системы менеджмента качества подразделений и организаций любого уровня.

3. Достижение целей в области качества

Информация о выполнении целей в области качества представлена в отчетах филиалов «Анализ со стороны руководства», раздел 3. Степень выполнения принятых на отчетный период целей в области качества филиалов приведен в Таблице 3.

Таблица 3

Выполнение филиалами показателей целей

Филиал	Запланировано		Выполнено показателей (полностью)	
	целей	показателей	количество	процент
АМИ	9	30	30	100%
Котласский филиал	2	21	20	95,2%
Беломорско-Онежский филиал	8	20	20	100 %
Воронежский филиал	2	13	10	76,9%
Мурманский филиал	4	4	4	100%
Велико-Устюгский филиал	4	4	4	100%
ВСЕГО	29	92	88	95,6%

Не выполненными остались цели только в двух филиалах (ВФ, КФ), по следующим причинам:

- низкая мотивация участия педагогов в подготовке участников к региональному этапу чемпионата по профессиональному мастерству (КФ)
- высокий уровень конкуренции, повышение стоимости обучения (ВФ);
- отсутствие бюджетных мест по всем направлениям подготовки (ВФ);
- недостаточное количество работодателей/ недостаточный уровень знаний выпускников для трудоустройства (ВФ).

Следует отметить, что по большей части представленные цели являются обязательными мероприятиями, которые необходимо выполнить в рамках существующих контрактов или законодательства.



4. Результаты внутренних аудитов

В филиалах ГУМРФ за отчетный период (апрель 2023 - апрель 2024 гг.) проведено 12 внутренних аудитов. Всего проверено 41 подразделение филиалов, выявлено 50 несоответствий (Таблица 4).

Таблица 4

Информация о количестве проведенных за отчетный период (с апреля 2023 года по апрель 2024 года) внутренних аудитах, количестве проверенных подразделений и количестве выявленных несоответствий.

Филиал	Внутренние аудиты		
	Количество аудитов (план / факт)	Количество проверенных подразделений (план / факт)	Количество несоответствий
АМИ	2/2	8/8	7
Котласский филиал	2/2	10/10	5
БОФ	2/2	7/7	14
Воронежский филиал	2/2	8/8	8
Мурманский филиал	2/2	3/3	6
Велико-Устюгский филиал	2/2	5/5	10
ИТОГО	12 /12	41 /41	50

Результаты повторяемости несоответствий представлены в Таблице 5.

Таблица 5

Повторяемость выявленных несоответствий по филиалам

Филиал	Повтор осень 2024/2023	Повтор 2023/2022
АМИ	-	не актуализировано Положение
БОФ	1. Ведение документации не в соответствии с номенклатурой дел	1. Не актуализированы ДИ 2. Положение о структурном подразделении не актуализировано 3. Не вся документация структурного подразделения ведется согласно актуальной номенклатуре дел.
КФ	Некорректное оформление индивидуальных планов-отчетов преподавателей	Некорректно оформлены / отсутствуют индивидуальные планы преподавателей
ВФ	1. Не представлены документы, подтверждающие периодический мониторинг и актуализацию целей в области качества 2. Не представлены протоколы заседаний кафедры, включающие в себя вопросы в соответствии с Положением о независимой внутренней оценке качества образования	1. Не представлен раздел в плане работы подразделения (отсутствует указание), содержащий установленные риски и возможности 2. Не представлен документ, подтверждающий мониторинг и актуализацию целей в области качества
МФ	-	Не внедрена система контроля за нахождением слушателей в дымовом лабиринте (датчики движения)
ВУФ	1. Навигационный тренажёрный комплекс «МАРЛОТ – М» морально устарел, не соответствует требованиям безопасности.	1. Структурное подразделение не укомплектовано работниками, необходимыми для результативного функционирования структурного



Анализ функционирования системы менеджмента качества филиалов университета 2023 – 2024

	2. Отсутствуют индивидуальные планы работы на учебный год преподавателей.	подразделения 2. Инфраструктура структурного подразделения, технико-технологические показатели (рабочие места, оборудование, средства связи, программное обеспечение, информационные системы) морально устарели 3. Помещения структурного подразделения не соответствуют нормам охраны труда и санитарным нормам, для обеспечения безопасности жизнедеятельности
--	---	--

Исходя из данных комплексных отчетов филиалов, можно сделать вывод, что не во всех филиалах ведется работа по устранению причин выявленных несоответствий, так несоответствия в 2023/2024 гг. повторяются в 4 филиалах.

Всем филиалам необходимо обратить внимание на то, что повторяемость несоответствий говорит о нерезультативности предложенных корректирующих действий, которые не устраняют причину несоответствия, то есть являются коррекциями, а не корректирующими действиями.

В 2 филиалах (КФ, БОФ) некоторые несоответствия повторяются в третий раз. Для этих филиалов рекомендуется провести разъяснительную работу с лицами, ответственными за актуализацию документов.

Выводы и рекомендации руководства филиалов по результатам проведенных аудитов представлены в Таблице 6.

Таблица 6

Выводы и рекомендации руководства филиалов по результатам проведенных аудитов

Филиалы	Рекомендации руководства филиала
АМИ	На совещаниях с директором филиала проводить мониторинг выполнения поставленных задач и выяснять причины невыполнения. Проведение руководителем РЦ ДПО инструктажей сотрудников регионального центра ДПО по соблюдению требований процедур СМК, мониторинг выполнения несоответствий, выявленных в ходе внутренних и внешних аудитов, обеспечение своевременного контроля исполнения планов подразделения и ведения журналов учета проведения занятий по программам подготовок.
КФ	При ведении делопроизводства структурного подразделения руководитель, либо ответственное лицо не всегда осведомлены о требованиях Инструкции по делопроизводству университета, что требует включения данной Инструкции в перечень документов СМК к обязательному ознакомлению. Не всегда плано-отчетная документация структурного подразделения разработана в срок, что приводит к недостаточной эффективности работы такого подразделения и возникновению большего количества несоответствий. Отсутствие у руководителя подразделения возможности проходить регулярное обучение с целью изучения действующей нормативно-правовой базы приводит к трудностям при формировании или актуализации локальных нормативных актов, в том числе актуализации положений.



Анализ функционирования системы менеджмента качества филиалов университета 2023 – 2024

БОФ	<p>В настоящее время в филиале продолжается работа по устранению причин типовых несоответствий, осуществляется дальнейшая проработка вопроса рисков и устранения их негативных последствий (что отражено в Плане работы филиала на 2024 календарный год, а также в Планах корректирующих действий по результатам внутренних аудитов (осень 2023 года, весна 2024 года).</p> <p>Типовые несоответствия обусловлены, в том числе спецификой деятельности образовательной деятельности, где имеют место периодическое изменение документации, кадрового состава (работники, обучающиеся), штатного расписания, постановка новых задач, разработка новых курсов, решение нестандартных ситуаций. Кроме того, ранее в филиале имело место изменение внутренней организационной структуры, что привело к необходимости уточнения функций подразделений.</p> <p>Необходимо отметить, что полное отсутствие типовых (повторяющихся) несоответствий может, наоборот, свидетельствовать о статичности процесса, отсутствии новых направлений деятельности, недостаточной гибкости процесса.</p> <p>Филиал принимает необходимые корректирующие действия и коррекции в части устранения несоответствий, включая постановку отдельных вопросов на постоянный контроль, обучение работников, повышение их профессионального уровня, заинтересованности.</p> <p>По мере работы и приведения документации к единообразию согласно утвержденным формам документов, стандартов, рекомендаций, совершенствования отслеживания организационных процессов в филиале, данное направление работы дает видимый положительный результат.</p> <p>По результатам проведенных в филиале проверок (аудитов) не выявлено несоответствий, препятствующих деятельности филиала и положительной оценке его деятельности.</p>
ВФ	<p>Не во всех структурных подразделениях ведется работа по устранению причин выявленных несоответствий, что говорит о нерезультативности предложенных корректирующих действий. С руководителями подразделений проведена разъяснительная работа, намечены пути решения проблемы</p>
МФ	<p>По итогам текущего анализа СМК было выполнено в отчетном году 6 (шесть) мероприятий, что составило 100%.</p> <p>Выполненные мероприятия в соответствии с МС ISO 9001:2015 позволили устранить несоответствия по планированию и реализации действий по каждому структурному подразделению и в целом по филиалу.</p> <p>Анализ данных об условиях реализации процессов СМК в филиале, параметры и показатели качества свидетельствуют о том, что процессы СМК и их результаты в целом соответствуют установленным требованиям. Процессы находятся в управляемом состоянии.</p>
ВУФ	<p>Основные причины несоответствий:</p> <ul style="list-style-type: none">- устаревание оборудования и различного программного комплекса, которые не устраняется из-за дороговизны, а соответственно и отсутствия необходимого финансирования на приобретение или модернизацию старого;- отсутствие в структурных подразделениях филиала сотрудников, четко понимающих свои обязанности в рамках СМК, не позволяет эффективно выполнять требования СМК. <p>Необходимо работать над устранением выявленных несоответствий по учебным и</p>



Анализ функционирования системы менеджмента качества филиалов университета 2023 – 2024

неучебным отделам. Также рекомендовать к повторному изучению документации СМК и требовать чёткого её выполнения от всех причастных сотрудников филиала, задействованных при проведении внутренних аудитов.

Практически во всех филиалах в выводах и рекомендациях руководство филиалов указывает недостаточный уровень понимания сотрудниками филиалов принципов функционирования СМК. Что говорит о необходимости проведения разъяснительной работы с сотрудниками по обозначению их вклада в функционирование СМК филиала.

5. Результаты деятельности внешних поставщиков

Результаты деятельности внешних поставщиков представлены в Таблице 7.

Таблица 7

Филиал	Учебная литература и ЭБС	Лицензионное программное обеспечение и компьютерная техника	Материально-техническое обеспечение образовательного процесса	Организация практик	Организация практик для плавсостава
Заключено договоров на закупку товаров/услуг, всего					
АМИ	1	1	1	19	19
КФ	0	5	4	252	36
БОФ	1	2	4	0	0
ВФ	1	2	15	49	0
МФ	1	2	10	0	0
ВУФ	0	0	179	0	15

Не исполненных договоров в анализируемом периоде не было.

6. Риски процессов и их причин на текущий год и результативность предпринятых действий

В Таблице 8 представлена статистика по количеству рисков, выявленных в филиалах.

Таблица 8

Количество выявленных рисков по процессам	Филиал					
	АМИ	КФ	БОФ	ВФ	МФ	ВУФ
Учебный процесс	4	4	1	3	2	1
Воспитательный процесс	5	0	0	1	0	0
Управление персоналом	2	1	1	1	2	1
Планирование	5	1	1	0	4	0
Организация СМК	8	1	0	0	3	1
Мониторинг, анализ и улучшение	1	1	0	0	1	0
Проектирование и разработка образовательных программ	1	1	0	0	2	0
Реализация образовательных программ	2	1	0	0	2	1
Управление инфраструктурой	13	1	1	1	3	0
Управление документированной информацией	2	1	0	0	1	0
Управление информационной средой	3	1	0	1	3	0
Общее количество выявленных рисков	46	13	4	7	23	4



Таким образом, в целом по филиалам было выявлено 97 рисков, что в 1,5 раза меньше, чем было указано в прошлом году. Однако, только 2 филиала (КФ и АМИ) оценили результативность предпринятых действий.

В ходе анализа, представленных отчетов было выявлено недостаточное понимание ответственными лицами вопросов идентификации и управления рисками и возможностями.

7. Потенциальные возможности развития филиалов университета и результативность действий по их реализации

Результаты анализа возможностей развития филиалов и действий по их реализации приведены в Таблице 9.

Таблица 9

Филиал	Возможности развития университета	Действия по реализации возможностей (планируемые мероприятия приведены в планах работы по направлениям деятельности и структурных подразделений)	Результаты (перечни и наименования конкретных мероприятий приведены в отчете по самообследованию университета и отчетах кафедр)
АМИ	14	36	26
КФ	3	4	3
БОФ	7	7	9
ВФ	2	2	2
МФ	4	4	4
ВУФ	1	3	0
Итого	31	56	44

Поскольку в этом году обновлена форма в этом году, пока нет единого подхода у руководства филиалов к понятию потенциальных возможностей, а главное, к оценке их результативности. Службой качества университета запланирован семинар по итогам Анализа СМК по данному вопросу.

8. Результаты анализа функционирования системы менеджмента качества

Результаты работы филиалов по актуализации документов СМК приведены в Таблице 10.

Таблица 10

Филиал	Возможности для улучшения функционирования СМК	Рекомендуемые изменения системы менеджмента качества:
АМИ	– расширение связей по информационному взаимодействию; – повышение качества документов, соответствие их установленным требованиям; – усиление контроля за своевременным размещением и актуальностью информации	Увеличение показателей медиактивности (увеличение упоминаний филиала в СМИ). Выделение средств для обучения персонала и повышения его квалификации. Развитие дистанционной системы образовательных технологий РЦ ДПО. Оснащение филиала современным



Анализ функционирования системы менеджмента качества филиалов университета 2023 – 2024

	на информационных ресурсах филиала; – мотивация (материальная и психологическая) качественного труда работников.	тренажерным оборудованием для подготовки специалистов для работы в полярных водах Северного морского пути.
Котласский филиал	<p>1. Руководителям структурных подразделений более ответственно подходить к устранению замечаний внутреннего аудита к выявлению и устранению причин, их вызывающих.</p> <p>2. В целях устранения и профилактики выявления несоответствий, связанных с недоработкой руководителя или сотрудников подразделений необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none">– периодически проводить совещания с персоналом;– обсуждать на совещаниях вопросы системы менеджмента качества;– своевременно знакомить персонал с новыми версиями документов;– осуществлять контроль исполнения поручений;– своевременно актуализировать документацию;– периодически проводить мониторинг повседневной деятельности;– регистрировать все выявленные в процессе мониторинга несоответствия в журнале регистрации несоответствий и т.д.	<ul style="list-style-type: none">– развивать внутреннее повышение квалификации различных категорий работников филиала за счет внутренних ресурсов;– при разработке Планов работы структурных подразделений и филиала планировать мероприятия по снижению рисков и реализации возможностей;– создать и развивать в филиале единый банк нормативной документации;– не допускать повторного выявления одних и тех же несоответствий при следующих аудитах, для чего активно работать в течение года не только над устранением выявленных несоответствий, но и их причин;– повышать ответственность работников (руководителей структурных подразделений) при выполнении должностных обязанностей;– четко исполнять требования процедур системы качества, требований ФГОС;– четко соблюдать сроки выполнения приказов, распоряжений, поручений, планов работы, договорных обязательств и пр.;– при разработке/актуализации положений структурных подразделений и должностных инструкций работников осуществлять контроль распределения функций структурного подразделения между должностными обязанностями работников в зависимости от занимаемой должности и квалификации;– при введении /актуализации процедур СМК университета проводить инструктажи работников по введенным изменениям.
БОФ	<ul style="list-style-type: none">– продолжить работу по актуализации положений о структурных подразделениях, должностных инструкций и иных документов в связи, включая уточнение направлений и функций деятельности, внедрение профессиональных стандартов и использование современных профессиональных требований к квалификации персонала (преподавателей, экзаменаторов, административного и иного персонала);– своевременно актуализировать информацию на сайте филиала, отслеживать актуальность ссылок;– реализовывать действия в отношении актуальных рисков и возможностей в соответствии с установленной в университете процедурой «Управление рисками и возможностями» и направлениями деятельности филиала.	<p>1. Эффективно работать в течение года (иного отчетного периода) над устранением замечаний внутреннего аудита и причин, их вызывающих. Изучать и доводить до сотрудников (в том числе вновь принятых на работу) разницу между «коррекцией» и «корректирующим действием», в случае необходимости повысить свою квалификацию и квалификацию подчиненных сотрудников в рамках СМК.</p> <p>2. Руководителям подразделений на постоянной основе изучать и использовать в своей деятельности документированную информацию Университета в сфере системы менеджмента качества (СМК), клиентоцентричности, установленные правила делопроизводства, оформления документации (в том числе согласно Инструкции по делопроизводству, рекомендованным формам документов); своевременно самостоятельно отслеживать</p>



Анализ функционирования системы менеджмента качества филиалов университета 2023 – 2024

изменения нормативно-правовых актов и иных документов.

3. Снизить долю влияния субъективного фактора в общей массе причин несоответствий для чего руководителям подразделений постоянно изучать документацию СМК (с актуальными изменениями) и выполнять её требования.

4. Стремиться не допускать повторного выявления одних и тех же несоответствий при следующих аудитах, для чего активно работать в течение года не только над устранением выявленных несоответствий, но и их причин.

5. При разработке планов корректирующих действий уделять внимание не только коррекциям, то есть действиям, направленным на устранение выявленного несоответствия, но и корректирующим действиям, то есть действиям, направленным на устранение причин несоответствий.

6. Информацию о выявленных несоответствиях, в каком-то одном подразделении филиала, необходимо доводить до сведения всех подразделений филиала и распространить на все документы СМК (в целях информирования и учета опыта работы иных подразделений).

7. Обратить внимание на необходимость ежегодного и своевременного приведения документации в соответствие с актуальной номенклатурой дел.

8. Обратить внимание руководителей структурных подразделений Филиала, специалистов на необходимость регулярного контроля за актуальностью документов и своевременного ознакомления работников с ними.

9. Руководителям всех подразделений непосредственно участвовать в ежегодном составлении и корректировке Плана работы по снижению (исключению) рисков и реализации возможностей.

10. Обращать особое внимание на анализ наиболее слабых сторон СМК, разработке и реализации мероприятий по их устранению (корректировке).

11. Руководителям подразделений участвовать в подборе квалифицированного персонала, инициировать необходимые изменения в части комплектования штата сотрудников филиала.

12. Руководителям поддерживать эффективную исполнительскую дисциплину, лично принимать участие в решении поставленных задач, оказывать необходимую квалифицированную помощь подчиненным сотрудникам.



Анализ функционирования системы менеджмента качества филиалов университета 2023 – 2024

Воронежский филиал	<p>– продолжить совершенствование процессной модели системы менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ISO 9001:2015;</p> <p>– продолжить актуализацию документации СМК по направлениям деятельности филиала;</p> <p>– продолжать процесс по привлечению высококвалифицированных специалистов (ППС и АУП) на основное место работы;</p> <p>– обеспечить продвижение филиала на рынке образовательных услуг, повышение престижа ГУМРФ</p>	<p>– расширение спектра платных образовательных услуг, в том числе за счёт открытия новых направлений подготовки (23.03.01 Технология транспортных процессов);</p> <p>– развивать систему патриотического воспитания;</p> <p>– укреплять материально-техническое обеспечение учебного процесса и структурных подразделений;</p> <p>– расширять сотрудничество с потенциальными работодателями, путем заключения договоров о сотрудничестве и договоров на практику;</p> <p>– увеличить контингент обучающихся по программам ВО по всем формам обучения;</p> <p>– увеличить доходы филиала на 10 % за счет набора студентов, обучающихся на местах по договорам об оказании платных образовательных услуг, а также за счёт сдачи в аренду помещений, незадействованных в учебном процессе</p>
Мурманский филиал	<p>– продолжить развитие материально-технической базы филиала;</p> <p>– продолжить ремонтные работы в помещениях филиала.</p>	<p>– продолжить внедрение дистанционных образовательных технологий в филиале и расширить спектр программ реализуемых в дистанционной форме (полностью или частично);</p> <p>– провести освидетельствование новых программ дополнительного профессионального образования: Управление судном и маневрирование (Таблиц А-II/1, А-II/2 Кодекса ПДНВ); Организация ходовой навигационной вахты (Разделы А-II/1, А-II/2, А-VIII/1, А-VIII/2, В/VIII-2 Кодекса ПДНВ); Использование ресурсов ходового навигационного мостика (Разделы А-II/1, А-II/2, А-VIII/1, А-VIII/2, В/VIII-2 Кодекса ПДНВ).</p>
Велико-Устюгский филиал	<p>Для более эффективного функционирования СМК в филиале, предлагаем рассмотреть возможность проведения специалистами службы качества, мероприятий направленных на прояснение аспектов связанных с СМК.</p>	<p>Необходимо подсказать, в какие сроки, когда и что необходимо делать, сотрудникам структурных подразделений ответственным за СМК с обязательным поэтапным алгоритмом конкретных действий и сроков по их исполнению. Также для более точного понимания осуществления всех процессов, дать краткую аннотацию (простым, понятным языком), и примерную информацию, о том, что должно там содержаться (где это необходимо). Помимо этого, применительно для сроков предоставления различного рода информации, постараться учесть и сопоставить, возможность их выполнения.</p>

Не все филиалы в отчетах по данному разделу следуют форме, представленной в приложении к процедуре СМК «Анализ СМК со стороны руководства», чаще всего отчетность выражена в произвольной форме, без конкретики, с использованием общих слов.



Выводы и рекомендации по улучшению системы менеджмента качества каждого филиала представлены в приложении.

Все филиалы в своих выводах отметили, что система менеджмента качества функционирует результативно.

9. Выводы и рекомендации ГУМРФ по улучшению СМК филиалов

Основной проблемой в СМК филиалов является формальный подход ответственных лиц. Также трудности вызывают отсутствие необходимых компетенций по вопросам развития СМК и необходимость своевременного представления отчетов в ГУМРФ.

1. Большинство филиалов в качестве положительных факторов отметили:

- тенденции лидеров рынка по определенным уровням образования и программам подготовки, тенденции роста клиентской базы, стабильность рынка образовательных услуг;
- общий результат деятельности университета, включая финансовые результаты;
- факторы, связанные с обеспеченностью образовательного процесса ресурсами в соответствии с требованиями ФГОС, Конвенции ПДНВ, обеспеченность базы тренажерной подготовки, соответствие базы знаний образовательной деятельности университета требованиям потребителей;
- факторы, связанные с управлением университета, в том числе филиалами, изменение организационной структуры;
- показатели системы менеджмента качества (достижение поставленных стратегических целей, целей в области качества, выполнение планов развития университета);
- оценка потребителей;
- факторы, связанные с обеспеченностью образовательного процесса ресурсами в соответствии с требованиями ФГОС, Конвенции ПДНВ, обеспеченность базы тренажерной подготовки, соответствие базы знаний образовательной деятельности университета требованиям потребителей.

Отрицательное влияние, по мнению большинства филиалов, оказали политические аспекты: политическая стабильность, государственные инвестиции в образовательную и научную деятельность, международные торговые соглашения.

2. Анализ полученных данных позволяет говорить о достаточно высоком уровне удовлетворённости потребителей в филиалах, что не исключает необходимости дальнейшей работы по проблемным вопросам.

Наличие жалоб и претензий потребителей за отчетный период отмечен только в БОФ, где за отчетный период поступила 1 претензия от стороннего лица судебного характера. Все вопросы по претензии отработаны, приняты необходимые меры.

Не следует забывать, что именно выявление причин неудовлетворенности потребителей и работа над их устранением является мощным стимулом для улучшения системы менеджмента качества подразделений и организаций любого уровня.

3. Информация о выполнении целей в области качества представлена в отчетах филиалов «Анализ со стороны руководства».

Не выполненными остались цели только в двух филиалах (ВФ, КФ), по следующим причинам:

- низкая мотивация участия педагогов в подготовке участников к региональному этапу чемпионата по профессиональному мастерству (КФ);



Анализ функционирования системы менеджмента качества филиалов университета 2023 – 2024

- высокий уровень конкуренции, повышение стоимости обучения (ВФ);
- отсутствие бюджетных мест по всем направлениям подготовки (ВФ);
- недостаточное количество работодателей/ недостаточный уровень знаний выпускников для трудоустройства (ВФ).

Следует отметить, что по большей части представленные цели являются обязательными мероприятиями, которые необходимо выполнить в рамках существующих контрактов или законодательства.

4. В филиалах ГУМРФ за отчетный период (апрель 2023 года – апрель 2024 года) проведено 12 внутренних аудитов, всего проверено 41 подразделение филиалов, выявлено 50 несоответствий.

Исходя из данных комплексных отчетов филиалов, можно сделать вывод, что не во всех филиалах ведется работа по устранению причин выявленных несоответствий, так несоответствия в 2023/2024 гг. повторяются в 4 филиалах.

Всем филиалам необходимо обратить внимание на то, что повторяемость несоответствий говорит о нерезультативности предложенных корректирующих действий, которые не устраняют причину несоответствия, то есть являются коррекциями, а не корректирующими действиями.

В 2 филиалах (КФ, БОФ) некоторые несоответствия повторяются в третий раз. Для этих филиалов рекомендуется провести разъяснительную работу с лицами, ответственными за актуализацию документов.

5. По результатам деятельности внешних поставщиков данных о невыполненных контрактах не представлено.

6. В целом по филиалам было выявлено 97 рисков, что в 1,5 раза меньше, чем было указано в прошлом году. Однако, только 2 филиала (КФ и АМИ) оценили результативность предпринятых действий. В ходе анализа, представленных отчетов было выявлено недостаточное понимание ответственными лицами вопросов идентификации и управления рисками и возможностями.

7. При анализе потенциальных возможностей развития филиалов университета и результативности действий по их реализации была выявлена 31 возможность, представлены 56 действий и 44 результата. Важно отметить, что возникло неоднозначное понимание критериев оценки результатов по данному разделу: так в отчетах АМИ и КФ указаны достигнутые результаты, в отчетах ВФ и ВУФ не заполнена соответствующая графа, в отчете БОФ указано «в процессе реализации», в отчете МФ проставлены баллы.

Таким образом, необходимо провести дополнительную работу по выработке однозначного подхода к данному вопросу.

8. Результаты работы филиалов по актуализации документов СМК, приведенные в анализе СМК со стороны руководства, говорит о недостаточном уровне понимания руководством большинства филиалов различий между возможностями по улучшению СМК и необходимостью качественного выполнения непосредственных обязанностей.

9. В целом, анализ отчетов филиалов «Анализ со стороны руководства» показал, что система менеджмента качества в филиалах разработана, внедрена и результативно функционирует.



10. Необходимо отметить тот факт, что отчеты «Анализ СМК со стороны руководства» ВФ, МФ и ВУФ представили со значительным опозданием. В соответствии с приказом ректора от 19.01.2024 № 30 «О внутренней аудиторской проверке системы менеджмента качества филиалов университета» отчеты должны были быть представлены до 28.03.2024, фактически отчеты поступали: по ВФ – 02.04.2024, по МФ – 23.04.2024, по ВУФ – 07.05.2024.

Рекомендации филиалам ГУМРФ

1. Эффективно работать в течение года над устранением замечаний внутреннего аудита и причин, их вызывающих. Понять и объяснить подчиненным разницу между «коррекцией» и «корректирующим действием», в случае необходимости повысить квалификацию в рамках СМК.

2. Снизить долю влияния человеческого фактора в общей массе причин несоответствий для чего руководителям подразделений повторно изучить документацию СМК и выполнять ее требования, в том числе:

- периодически проводить совещания с персоналом;
- обсуждать на совещаниях все вопросы системы менеджмента качества;
- своевременно знакомить персонал с новыми версиями документов и фиксировать этот факт;
- своевременно актуализировать документацию;
- периодически проводить внутренние аудиты и мониторинг повседневной деятельности;
- регистрировать все выявленные в процессе мониторинга несоответствия в журнале регистрации несоответствий с указанием причины несоответствия;
- хранить копии сертификатов о повышении квалификации у руководителей подразделений и т.д.

3. Не допускать повторного выявления одних и тех же несоответствий при следующих аудитах, для чего активно работать в течение года не только над устранением выявленных несоответствий, но и их причин. Проводить разъяснительную работу с ответственными лицами, если это необходимо.

4. При разработке планов корректирующих действий уделять внимание не только коррекциям, то есть действиям, направленным на устранение выявленного несоответствия, но и корректирующим действиям, то есть действиям, направленным на устранение причин несоответствий

5. Информацию о выявленных несоответствиях, в каком – то одном подразделении филиала, необходимо доводить до сведения всех подразделений филиала и распространять на все документы СМК. Также следует помнить о возможности обмена опытом между филиалами и постоянной возможности получения консультации по вопросам реализации СМК в Службе качества ГУМРФ.

6. Практически во всех филиалах в выводах и рекомендациях руководство филиалов указывает недостаточный уровень понимания сотрудниками филиалов принципов функционирования СМК. Что говорит о необходимости проведения разъяснительной работы с сотрудниками по обозначению их вклада в функционирование СМК филиала.



10. Результаты выполнения плана мероприятий по предыдущему анализу СМК со стороны руководства ГУМРФ

В разделе приведены результаты выполнения мероприятий по улучшению системы менеджмента качества филиалов, сформированные по итогам предыдущего анализа СМК. В Арктическом морском институте имени В.И. Воронина по итогам предыдущего анализа СМК было запланировано 8 мероприятий и более 40 результата их достижения. Выполнены все.

В Беломорско-Онежском филиале по результатам предыдущего анализа СМК запланировано 3 мероприятия по улучшению системы менеджмента качества филиала. Выполнены все.

В Котласском филиале по результатам предыдущего анализа СМК запланировано 4 мероприятия по улучшению системы менеджмента качества филиала.

В Воронежском филиале по результатам предыдущего анализа СМК запланировано 5 мероприятий по улучшению системы менеджмента качества филиала, которые были выполнены полностью.

В отчете Мурманского филиала по результатам предыдущего анализа СМК запланировано 4 мероприятия по улучшению системы менеджмента качества филиала, которые были выполнены полностью.

В отчете Велико-Устюгского филиале эта информация не представлена, т.к. в прошлом году план по целям не был заполнен.

Краткие итоги выполнения филиалами мероприятий по предыдущему анализу СМК со стороны руководства приведены в Таблице 11.

Таблица 2

Филиал	Запланировано мероприятий	Выполнено мероприятий (полностью)	
		количество	процент
АМИ	8	8	100
Котласский филиал	4	4	100
Воронежский филиал	5	5	100
Мурманский филиал	4	4	100
Беломорско-Онежский филиал	3	3	100
Велико -Устюгский филиал	Данные в отчете филиала не представлены		
Всего	24	24	83,33

Таким образом, не все филиалы одинаково понимают суть требования раздела МС ISO 9001 «Анализ со стороны руководства», которая заключается в выявлении в процессе анализа наиболее слабых сторон СМК, разработке и реализации мероприятий по их устранению.

Следует отметить недобросовестный подход к анализу со стороны руководства ВУФ, который не первый год не предоставляет информацию по этому разделу.

**Приложение****Выводы и рекомендации филиалов по улучшению функционирования системы менеджмента качества****Арктический морской институт имени В.И. Воронина**

Общий вывод о результативности функционирования СМК в ГУМРФ содержит, в том числе комментарии положительных и отрицательных сторон СМК университета.

В целях улучшения функционирования СМК необходимо:

1. Продолжить совершенствование процессной модели системы менеджмента качества в соответствии с требованиями МС ISO 9001:2015.
2. Продолжить актуализацию документации СМК по направлениям деятельности филиала.
3. Работать над повышением финансовой обеспеченности филиала.
4. Работать над повышением качества ресурсов: повышением квалификации работников филиала, в том числе преподавателей, улучшения материально-технической базы.
5. Продолжить развитие сотрудничества филиала с потенциальными работодателями.
6. Продолжить работу по переходу на электронные трудовые книжки.
7. Организовать на базе РЦ ДПО площадку для проведения курсов по программам повышения квалификации судоводителей и судомехаников уровня управления.
8. Совместно с ИДПО проработать условия доступа к СКИ «Конвенция Плюс» и/или Дельта-тест (версия 3).
9. Расширить спектр программ дополнительного профессионального образования.
10. Внедрение сервиса Единая цифровая платформа «Работа России» (trudvsem.ru) в кадровое делопроизводство.

Котласский филиал

В целом СМК Котласского филиала «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» функционирует результативно. Положительными сторонами являются: постоянство и периодичность внутренних аудитов, повышение компетентности сотрудников в области СМК, повышение уровня достижения целей, улучшение условий организации учебного процесса, отсутствие жалоб и претензий со стороны потребителей.

В тоже время, значительное количество несоответствий по результатам внутреннего аудита, неполное выполнение корректирующих действий, недостаточно высокий уровень достижения целей в области системы менеджмента качества требует повышенного внимания к процедурам контроля выполнения запланированных мероприятий, соблюдения сроков и повышение компетентности сотрудников.

В 2022 году благодаря содействию Университета был проведен ремонт кровли учебного конкурса, спортивного и актового залов, нескольких аудиторий филиала. Благодаря финансовой поддержке Университета наметилась явная тенденция на улучшение условий обучения.

Основные рекомендации по улучшению деятельности Котласского филиала «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» заключаются в:

- подготовке к проведению демонстрационного экзамена для ряда специальностей филиала;
- усилению работы по взаимодействию с основными партнерами филиала;
- проведение семинаров и курсов повышения квалификации педагогов, направленных на повышение эффективности педагогической деятельности.



Беломорско-Онежский филиал

В целом в Беломорско-Онежском филиале «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» система СМК налажена и функционирует. При этом периодическое выявление несоответствий позволяет совершенствовать направления работы, требующие первоочередного внимания.

За отчетный период Филиал прошёл ряд проверок в рамках внешнего и внутреннего аудита. По проверкам подготовлены соответствующие отчеты и планы корректирующих действий, которые частично исполнены, а частично находятся в процессе исполнения, а также подготовлены иные необходимые документы.

О результативности СМК в Филиале свидетельствует достижимость поставленных целей в области качества. По состоянию на 13.04.2023 основные поставленные Цели на отчетный период практически выполнены (удалось выполнить до 100 % целей в области качества).

Лидер отрасли среди морских образовательных организаций (актуальный статус ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова) расширил спектр программ тренажёрной подготовки для моряков в Филиале (Петрозаводск). Ранее при поддержке Института дополнительного профессионального образования Университета УТЦ Филиала получил право подготовки судоводителей и радиоспециалистов по программам использования судовых РЛС, САРП, ЭКНИС, а также операторов и операторов ограниченного района ГМССБ.

Требования международного стандарта ISO 9001:2015 и внутренних требований, установленных Руководством по качеству, реализуются.

Приоритетными направлениями в перспективе развития Филиала, как и прежде, остаются следующие:

- поэтапное проведение процедуры признания в Министерстве транспорта РФ с целью наделения Филиала полномочиями на подготовку членов экипажей морских судов;

- выполнение актуальных Целей в области качества.

Несмотря на то, что многие из целевых показателей СМК реализуются, необходимо отметить, что постоянное улучшение деятельности Филиала следует рассматривать как неизменную цель функционирования СМК.

Из актуальных целей и задач в области качества в Филиале важнейшее значение также играет снижение рисков в области качества, их реальная профессиональная оценка и аналитическая проработка, изыскание возможностей для преодоления рисков. Особое внимание требуется обратить на риски в области финансово-хозяйственной деятельности, кадрового обеспечения (наличие квалифицированных работников в необходимом количестве по направлениям деятельности, повышение их профессионализма), документооборота, информационного обеспечения образовательного и административного процесса, мотивации субъектов образовательной деятельности, взаимодействия между структурными подразделениями и их сотрудниками, а также риски непосредственно в области организации самой системы менеджмента качества в Филиале.

Необходимо принимать меры по снижению доли влияния человеческого фактора в общей массе причин несоответствий для чего руководителям подразделений продолжать изучать документацию СМК и выполнять ее требования, в том числе периодически проводить совещания с персоналом; своевременно актуализировать документацию и т.д.

Следует также особо отметить, что отчетный период характеризуется наличием (начиная с 2020 года) нестандартного риска – новой коронавирусной инфекции COVID-19, что привело к корректировкам работы Филиала, однако при этом позволило усилить отдельные направления работы Филиала в сложившихся новых условиях (например,



активное внедрение практики дистанционной работы с помощью информационных технологий).

Также необходимо продолжать повышать и актуализировать понимание работниками Филиала целей и задач СМК, значения проведения такой работы совместными усилиями, ее результата для всей образовательной организации в целом.

Обучение персонала в области СМК (в 2022 г. прошли обучение 10 работников по программе «Внутренний аудит образовательной организации», а также 4 работника по различным курсам в сфере ПДНВ), вовлеченность руководства на всех уровнях, позволяет Беломорско-Онежскому филиалу «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» повышать качество оказываемых образовательных услуг, результативность деятельности структурных подразделений Филиала и СМК в целом. Обучение в области СМК, вовлеченность руководства на всех уровнях, позволит Филиалу повысить качество обучения и оказываемых услуг, результативность деятельности Филиала в сфере СМК в целом.

Запланированные мероприятия. Достижимыми и требующими первоочередной реализации мероприятиями Филиала в сфере улучшения СМК в плановом периоде 2022-2023 гг., с учетом проведенного анализа, являются:

1. Прохождение процедуры освидетельствования с целью наделения Учебно-тренажерного центра Филиала полномочиями:

- по подготовке членов экипажей морских и речных судов в соответствии с требованиями пунктов 1 и 4 раздела А-VI/1 Кодекса ПДНВ (Начальная подготовка по безопасности)

- по подготовке членов экипажей морских и речных судов в соответствии с пунктами 1-4 раздела А-VI/2 Кодекса ПДНВ (Подготовка специалиста по спасательным шлюпкам и плотам и дежурным шлюпкам, не являющимся скоростными дежурными шлюпками).

2. Открытие курсов для подготовки членов экипажей морских и речных судов:

- Начальная подготовка по безопасности.

- Подготовка специалиста по спасательным шлюпкам и плотам и дежурным шлюпкам, не являющимся скоростными дежурными шлюпками.

- Охрана судов и портовых средств:

а) подготовка специалиста, не имеющего назначенные обязанности по вопросам охраны (пункт 1 Правила VI/6 Конвенции ПДНВ);

б) подготовка специалиста командного состава судна, ответственного за охрану судна (пункт 1.2 Правила VI/5 Конвенции ПДНВ);

в) подготовка специалиста, имеющего назначенные обязанности по вопросам охраны (пункт 4 Правила VI/6 Конвенции ПДНВ).

- Подготовка специалиста в соответствии с пунктами 4 – 6 раздела А-VI/4 Кодекса ПДНВ (пункт 2 Правила VI/4 Конвенции ПДНВ) – Оказание первой помощи.

- Подготовка специалиста в соответствии с пунктами 1 – 3 раздела А-VI/4 Кодекса ПДНВ (пункт 1 Правила VI/4 Конвенции ПДНВ) – Медицинский уход.

3. Проведение среди работников Филиала работы (мероприятий) по информированию и ознакомлению с необходимой документацией в сфере СМК.

4. Направление на дополнительное обучение работников Филиала по направлениям, связанным с СМК.

5. Повышение качества работы подразделений Филиала и организации в целом в сфере реализации и прикладного применения процедуры «Управление рисками и возможностями».

**Рекомендации по улучшению СМК Филиала (в т.ч. рекомендации для руководства):**

1. Эффективно работать в течение года над устранением замечаний внутреннего аудита и причин, их вызывающих. Изучить и довести до подчиненных сотрудников разницу между «коррекцией» и «корректирующим действием», в случае необходимости повысить свою квалификацию и квалификацию подчиненных сотрудников в рамках СМК.

При этом руководителям структурных подразделений Филиала непосредственно принимать участие в решении вопросов по обучению работников подразделений, в том числе по программам внутреннего аудита в образовательной организации.

Доводить до работников важность и привлекательность возможности бесплатного для них повышения квалификации с получением соответствующего удостоверяющего документа установленного образца, формирования портфолио.

2. Руководителям подразделений на постоянной основе изучать и использовать в своей деятельности документированную информацию Университета в сфере системы менеджмента качества (СМК), установленные правила делопроизводства, оформления документации (в т.ч. согласно Инструкции по делопроизводству, рекомендованным формам документов); своевременно самостоятельно отслеживать изменения нормативно-правовых актов и иных документов.

3. Снизить долю влияния человеческого фактора в общей массе причин несоответствий для чего руководителям подразделений повторно изучить документацию СМК и выполнять ее требования, в том числе:

- периодически проводить совещания с персоналом;
- обсуждать на совещаниях все вопросы системы менеджмента качества;
- своевременно знакомить персонал с новыми версиями документов и фиксировать этот факт;
- своевременно анализировать и актуализировать документацию (нормативные акты, должностные инструкции, положения о структурных подразделениях и т.д.), в том числе согласно процедуре «Управление документированной информацией»;
- своевременно актуализировать информацию на сайте Филиала (или информировать о такой необходимости ответственных сотрудников), отслеживать актуальность ссылок на сайте по направлению своей деятельности;
- своевременно инициировать и лично принимать участие в решении вопросов, связанных с внесением необходимых изменений в должностные инструкции, а также в положения о структурных подразделениях и иные документы, имеющие отношение к системе стандартов качества;
- включать в приказы об изменениях в структурном подразделении пункт о необходимости актуализации соответствующих должностных инструкций;
- периодически проводить внутренние аудиты и мониторинг повседневной деятельности (в том числе согласно процедурам «Внутренний аудит», «Оперативный мониторинг повседневной деятельности» и др.);
- регистрировать все выявленные в процессе мониторинга несоответствия в журнале регистрации несоответствий с указанием причины несоответствия либо отражать их иным образом в целях оперативного решения вопросов, а также планирования работы подразделения на определенный период;
- хранить копии сертификатов о повышении квалификации работников у руководителей подразделений и т.д.

4. Стремиться не допускать повторного выявления одних и тех же несоответствий при следующих аудитах, для чего активно работать в течение года не только над устранением выявленных несоответствий, но и их причин.



Анализ функционирования системы менеджмента качества филиалов университета 2023 – 2024

Обратить особое внимание, на то, что повторяемость (системность) несоответствий может свидетельствовать о нерезультативности предложенных корректирующих действий, которые не устраняют причину несоответствия, то есть являются коррекциями, а не корректирующими действиями.

5. При разработке планов корректирующих действий уделять внимание не только коррекциям, то есть действиям, направленным на устранение выявленного несоответствия, но и корректирующим действиям, то есть действиям, направленным на устранение причин несоответствий.

6. Информацию о выявленных несоответствиях, в каком-то одном подразделении филиала, необходимо доводить до сведения всех подразделений филиала и распространять на все документы СМК (в целях информирования и учета опыта работы иных подразделений).

7. Обратить внимание на необходимость ежегодного и своевременного приведения документации в соответствие с актуальной номенклатурой дел.

8. Обратить внимание руководителей структурных подразделений Филиала, специалистов на необходимость регулярного контроля за актуальностью документов и своевременного ознакомления работников с ними.

9. Руководителям всех подразделений непосредственно участвовать в ежегодном составлении и корректировке Плана работы по снижению (исключению) рисков и реализации возможностей в соответствии с процедурой «Управление рисками и возможностями». Вносить необходимые предложения. Изучать, контролировать и учитывать риски и возможности в процессе текущей работы (риск-ориентированный подход).

10. Обращать особое внимание на анализ наиболее слабых сторон СМК, разработке и реализации мероприятий по их устранению (корректировке).

11. Руководителям подразделений участвовать в подборе квалифицированного персонала, инициировать необходимые изменения в части комплектования штата сотрудников Филиала).

12. Руководителям поддерживать эффективную исполнительскую дисциплину, лично принимать участие в решении поставленных задач, оказывать необходимую квалифицированную помощь подчиненным сотрудникам.

Воронежский филиал

В целом СМК Воронежского филиала «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» функционирует результативно.

За отчетный период в Филиале проведены два внутренних аудита. По каждой аудиторской проверке подготовлены отчеты, на основании которых были составлены и реализованы планы корректирующих действий. В течение 2021-2022 учебного года в процессе аудитов было выявлено 9 (девять) несоответствий, разработаны корректирующие действия. Все остальные требования международного стандарта ГОСТ ISO 9001:2015 и внутренних требований, установленных Руководством по качеству, реализованы в полном объеме.

О результативности СМК в Филиале свидетельствует достижимость поставленных целей в области качества. По состоянию на 15.04.2022 г. большая часть поставленных целей на 2022-2023 учебный год выполнена (на 94 %).

Филиалу необходимо выполнить не менее трех показателей, для достижения эффективности деятельности. Приоритетными и достижимыми направлениями развития Филиала являются следующие:



Анализ функционирования системы менеджмента качества филиалов университета 2023 – 2024

- продолжить совершенствовать процессы, необходимые для улучшения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ГОСТ ISO 9001:2015;
- продолжить актуализировать нормативно-правовые акты Филиала;
- продолжать процесс по привлечению высококвалифицированных специалистов (ППС и АУП) на основное место работы;
- обеспечить продвижение Филиала на рынке образовательных услуг, а также повышение престижа ГУМРФ;
- расширение спектра платных образовательных услуг, в том числе за счёт открытия новых направлений подготовки;
- увеличить контингент обучающихся по образовательным программам высшего образования на очной, очно-заочной и заочной формах обучения;
- увеличить доходы филиала на 15 % за счет набора студентов, обучающихся на местах по договорам об оказании платных образовательных услуг, а также за счёт сдачи в аренду помещений, незадействованных в учебном процессе.

Несмотря на то, что большая часть целевых показателей СМК достигнута, необходимо провести улучшения СМК. Непрерывное обучение ответственных лиц в области СМК, вовлеченность руководителей структурных подразделений, позволит Воронежскому филиалу «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» повысить качество оказываемых образовательных услуг.

Мурманский филиал

Происходящие изменения структуры управления и организации учебного процесса позволяют наиболее полно и эффективно осуществлять управление всем образовательным процессом в Филиале.

Общее руководство Филиалом осуществляет рабочая группа, состав которой утверждается приказом директора Филиала. Порядок работы рабочей группы утвержден Регламентом проведения рабочих совещаний.

Состав рабочих совещаний и вопросы, выносимые на рабочие совещания, определяются директором Филиала и доводятся до соответствующих руководителей структурных подразделений через секретаря руководителя Филиала.

В компетенцию рабочей группы входит:

- подготовка предложений по изменению и дополнений в Положение о Филиале для последующего утверждения Учёным советом Университета;
- предложения по изменению структуры Филиала для последующего утверждения ректором;
- принятие локальных актов Филиала, утверждение которых отнесено к компетенции рабочей группы Филиала;
- определение концепции и основных направлений развития Филиала;
- рассмотрение возможности организации подготовки по дополнительным профессиональным образовательным программам;
- рассмотрение ежегодных и иных отчётов директора Филиала и иных должностных лиц;
- осуществление иных полномочий в соответствии с Положением о Филиале и нормативными актами Российской Федерации.

Решения, принимаемые рабочей группой Филиал, оформляются протоколами и утверждаются приказами директора Филиала.

По достигнутым результатам можно сделать вывод, что функционируемая в Филиале система менеджмента качества в целом работоспособна и соответствует требованиям ISO 9001:2015 и МК ПДНВ.



Анализ функционирования системы менеджмента качества филиалов университета 2023 – 2024

В целях дальнейшего улучшения функционирования системы менеджмента качества в Филиале рекомендуется выполнить следующие мероприятия:

1. Продолжить развитие материально-технической базы Филиала.
2. Продолжить ремонтные работы в помещениях Филиала.
3. Продолжить внедрение дистанционных образовательных технологий в Филиале и расширить спектр программ реализуемых в дистанционной форме (полностью или частично).
4. Провести освидетельствование новых программ дополнительного профессионального образования:
 - Подготовка по использованию радиолокационной станции (Таблица А-И/1 Кодекса ПДНВ);
 - Подготовка по использованию системы автоматической радиолокационной прокладки (Таблица А-И/1 Кодекса ПДНВ);
 - Подготовка по использованию электронной картографической навигационной информационной системы (Таблица А-И/1 Кодекса ПДНВ).

Велико-Устюгский филиал

Происходящие изменения структуры управления и организации учебного процесса не позволяют наиболее полно и эффективно осуществлять управление всем образовательным процессом в Филиале.

Общее руководство Филиалом должна осуществлять рабочая группа, состав которой утверждается приказом директора Филиала.

В компетенцию рабочей группы входит:

- подготовка предложений по изменению и дополнений в Положение о Филиале для последующего утверждения Учёным советом Университета;
- предложения по изменению структуры Филиала для последующего утверждения ректором;
- принятие локальных актов Филиала, утверждение которых отнесено к компетенции рабочей группы Филиала;
- определение концепции и основных направлений развития Филиала;
- рассмотрение возможности организации подготовки по дополнительным профессиональным образовательным программам;
- рассмотрение ежегодных и иных отчётов директора Филиала и иных должностных лиц;
- осуществление иных полномочий в соответствии с Положением о Филиале и нормативными актами Российской Федерации.

Решения, принимаемые рабочей группой Филиал, должны оформляться протоколами и утверждаются приказами директора Филиала.

Рабочая группа в настоящее время не создана. Состав и порядок работы рабочей группы не утвержден. Можно сделать вывод, что функционирующая в Филиале система менеджмента качества в целом неработоспособна и не соответствует требованиям МС ISO 9001:2015 и МК ПДНВ.

В целях дальнейшего недопущения неработоспособности системы менеджмента качества в Филиале рекомендуется выполнить следующие мероприятия:

1. Произвести обучение всех работников Филиала, входящих в рабочую группу, в области системы менеджмента качества.
2. Хранить документы по внутреннему аудиту всех структурных подразделений филиала в папке согласно номенклатуре отдела.



Анализ функционирования системы менеджмента качества филиалов университета 2023 – 2024

3. Произвести оценку на соответствие: рабочих мест, используемых средств связи, программного обеспечения и оборудования в структурных подразделениях, при выявлении несоответствия приобрести современное оборудование.
4. Закупить необходимое оборудование, инвентарь для оборудования рабочих мест учебно-тренажерного класса на базе тренажерного навигационного комплекса «МАРЛОТ-М».
5. Закупить необходимое оборудование, инвентарь для оборудования рабочих мест тренажера ГМССБ.
6. Устранить нарушение требований по решению Великоустюгского районного суда Вологодской области от 29.09.2022 №2-963/2022. (запросить финансирование согласно сметной документации, в объеме необходимом для устранения указанных нарушений).
7. Рассчитать кол-во необходимого оборудования для соблюдения действующих санитарных норм и закупить необходимое оборудование, инвентарь и материалы.
8. Разместить вакансию в центре занятости г. Великий Устюг и подать информацию о востребованном специалисте в службы занятости городов Вологодской области.
9. Устранить нарушения законодательства в жилищно-коммунальной сфере и санитарно-эпидемиологического законодательства по представлению Котласской транспортной прокуратуры Архангельской области №23/1-3-2022 от 09.03.2022 года:
 - составить и утвердить сметную документацию, с привлечением специальной организации, для устранения нарушений;
10. - запросить финансирование, согласно сметной документации, в объеме необходимом для устранения указанных нарушений.
11. Устранить нарушения требований пожарной безопасности по предписаниям от ГУ МЧС России по Вологодской области №147/1/1 и №148/1/1 от 19.11.2021:
 - составить и утвердить сметную документацию, с привлечением специальной организации, для устранения нарушений;
 - запросить финансирование, согласно сметной документации, в объеме необходимом для устранения указанных нарушений.