

## Держать систему в тонусе

Ульяновский государственный университет успешно прошел инспекционную проверку системы менеджмента качества (СМК). О ее итогах мы беседуем с проректором по качеству и новым технологиям образования **Сергеем Баклановым**.

— Сергей Борисович, в чем отличие инспекционной проверки от других процедур аудита?

— Это третий «экзамен на прочность», который выдержала система менеджмента качества УлГУ. В декабре 2007 года мы прошли предварительный аудит, в апреле 2008 года – сертификационный по международной и российской системе с получением соответствующих сертификатов, теперь – инспекционный. Все проверки осуществлялись специалистами Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» (С.-Петербург) – независимого органа по сертификации систем менеджмента организаций. Срок действия сертификатов – три года. Мы получили сертификаты по всем видам деятельности (восьми областям сертификации), в то время как другие вузы сертифицированы, как правило, только по одному из уровней образовательной деятельности. Сертификационный аудит ставил основную цель – проверить соответствие СМК требованиям международного стандарта ISO 9001:2000 и российского стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2001 и включал в себя полный объем проверки, для этого в университете работала целая команда аудиторов. Но каждый год проводится инспекционная проверка. Нынешняя носила уже не тотальный характер, аудитор сам выбирал подразделения. В этом смысле было легче. Цель инспекционной проверки – посмотреть, поддерживается ли система менеджмента качества в надлежащем состоянии, развивается ли она в направлении постоянного улучшения, результативна ли. А это уже приходилось доказывать и представлять документальные свидетельства.

— То есть по сути это некий надзор за соблюдением требований к системе менеджмента качества?

— Да, сейчас мы прошли первую инспекционную проверку, впереди – через год вторая и еще через год – ресертификационный аудит с выдачей новых сертификатов на очередные три года. И здесь расслабляться нельзя. Система менеджмента качества для того и создается, чтобы постоянно следовать за запросами потребителей, а потому она должна постоянно совершенствоваться не только в плане улучшения показателей качества, но и быть направлена на оптимизацию используемых ресурсов, что в наше время, согласитесь, очень актуально. Поэтому аудитор при инспекционной проверке главный упор делал на то, как мы работаем со своими потребителями и представителями заинтересованных сторон, как движемся в направлении постоянного улучшения всей системы в целом и отдельных ее составляющих. Старший эксперт «Русского Регистра» Юрий Брагин работал у нас неделю, с 30 марта по 3 апреля. В программу аудита выборочно были включены как отдельные ранее проверяемые структуры, так и те, которые не попадали под предыдущий аудит. Так, он уделил внимание общению с высшим руководством, побывал в Центре менеджмента качества, в Инзенском филиале, в Институте международных отношений, в Институте открытого образования, на факультете культуры и искусства, в музыкальном училище.

— Как университет готовился к проверке?

— Работа велась на протяжении всего года. Хорошо поработали в направлении совершенствования документационного обеспечения и оптимизации процессов. Основным механизмом, позволяющим поддерживать СМК в рабочем состоянии, являются наши внутренние аудиты – первичные, вторичные, которые проводятся во всех структурах УлГУ на постоянной основе. Такие проверки направлены на то, чтобы предупредить несоответствия, они дисциплинируют подразделения и руководителей, повышают ответственность. Вообще цель таких аудитов – не отделить лучшие подразделения от худших, не наказывать руководителей, а помочь увидеть свои проблемы. Потому что люди привыкают работать в определенном формате, глаз, что называется, «замыливается». Так что аудиты – хороший инструмент, чтобы держать систему в тонусе. И именно благодаря хорошей подготовке, в том числе и нашим внутренним проверкам, мы получили хороший результат при инспекционном аудите – выявлено всего пять незначительных несоответствий, критических или значительных не зафиксировано вообще, оформлено три наблюдения. Последние отличаются от несоответствий тем, что они не требуют проведения обязательной коррекции, это рекомендации. Как отметил в своем заключении аудитор, улучшения в вузе заметны и в сравнении с сертификационной проверкой налицо.

— Еще недавно СМК воспринималась как нововведение, к которому относились настороженно. Сегодня многое изменилось. Каковы, на ваш взгляд, главные достижения университета в этой области?

— Изменение отношения людей – и есть одно из наших достижений. Был момент, когда значительная часть коллектива относилась к СМК как к неизбежной необходимости, спущенной «сверху». Но сейчас многие сотрудники ощутили реальную пользу этого проекта. Люди поняли, что система менеджмента качества не только призвана навести порядок в документации и ее управлении, но и направлена на повышение качества работы всего университета в целом. Так, проведены согласование и разграничение ответственности между владельцами отдельных процессов, многое удалось сделать в упорядочении самих процессов и видов деятельности, например в планировании, управлении персоналом, библиотечном обслуживании, управлении научно-образовательной средой. Мы, по сути, спроектировали новый процесс маркетинга. Проводится оптимизация организационной структуры как отдельных подразделений, так и всего вуза. Система охватывает весь коллектив, в нее вовлечены все сотрудники – от лаборанта до ректора. Теперь можно с уверенностью сказать, что Ульяновский государственный университет занимает лидирующие позиции среди российских вузов в области создания современных СМК. Об этом говорит и тот факт, что в прошлом году УлГУ, наряду с другими восемью вузами России, выиграл грант на участие в федеральном проекте по отработке внедрения типовой модели системы качества для университетов, одобренной Рособрнадзором. Ранее в 2006–2007 гг. УлГУ участвовал в реализации трех крупных проектов в области качества в рамках федеральных программ. Так что для Ульяновского госуниверситета прошедший год, можно сказать, стал годом признания на региональном и федеральном уровнях. Нам звонят из многих городов России, просят поделиться опытом, дать консультацию, приглашают на конференции. Обращаются не только учебные заведения, но и органы власти.

— Какие планы и задачи ставятся перед университетской службой качества в ближайшее время?

— В первую очередь, важно устранить все несоответствия, выявленные в ходе проверки. Далее работа будет продолжаться в соответствии с вновь принятым комплексным планом, он разработан на три года – с 2008 по 2010 годы. В этом документе заложены конкретные механизмы по улучшению процессов, причем самые прогрессивные – мы изучили лучший опыт российских и зарубежных вузов. Среди задач – развитие инфраструктуры службы качества и, прежде всего, работа на уровне кафедр: мы хотим перевести их на новую систему планирования с 1 сентября. В начале 2010 года УлГУ ждет очередная государственная аккредитация, все наши действия направлены на совершенствование тех процессов, которые будут оцениваться в ходе этого испытания. Следует отметить, что наличие в вузе и эффективность системы менеджмента качества является одним из аккредитационных показателей для университетов. Надеюсь, что у проверяющей комиссии по этому показателю не будет замечаний.

**Газета "Вестник", №14 апрель 2009г.**