

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ
АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

Введено в действие
16.10.2017 г.

В редакции от 30.01.2018г.



Жуковский
2017

Руководство по качеству
Утверждено приказом № 1 от 16.10.2017 года.
В редакции от 30.01.2018 года.

Разработали: Сарвина Т.Е.
Константинова С.А.
Страница: 1 Всего: 14

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Политика в области качества.....	4
2. Учебный центр.....	5
2.1. Описание юридического статуса	5
2.2. Описание организационной структуры	5
2.3. Требования к специалистам, осуществляющим обучение.....	6
2.4. Требования к соблюдению беспристрастности и конфиденциальности	7
3. Менеджмент качества.....	8
3.1. Система качества.....	8
3.1.1. Обязательства руководства.....	8
3.1.2. Задачи Центра	8
3.1.3. Функции Центра и ответственность сотрудников	9
3.2. Контроль документации.....	10
3.3. Хранение документации.....	10
3.4. Порядок внутреннего аудита	10
3.5. Пересмотр системы качества	11
3.6. Процедуры рассмотрения жалоб.....	11
4. Порядок проведения обучения.....	12
4.1. Заявка на обучение	12
4.2. Анализ документов, представляемых на обучение	12
4.3. Процесс обучения.....	12
4.4. Итоговая аттестация	13
4.5. Документы об образовании и (или) о квалификации. Документы об обучении	13
5. Порядок обращения с техническими средствами обучения	14
6. Внесение изменений в Руководство по качеству.....	14

ВВЕДЕНИЕ

Руководство по качеству (Руководство) является высшим по уровню иерархии документом системы качества Автономной некоммерческой образовательной организации «Учебного центра Профессионального образования» (Центра) (АНОО «УЦПО»), излагающим политику в области качества, организационную структуру управления системой качества, распределение функций, ответственности и полномочий руководителя и работников всех уровней, описание принципов обеспечения качества и ссылки на процедуры, управляющие деятельностью, влияющей на качество.

Настоящее Руководство по качеству устанавливает основные положения системы обеспечения качества, создающие условия для успешного функционирования Центра в соответствии с видом, областью и объемами выполняемых работ и обеспечивающих независимость штатного персонала от воздействия сторон, имеющих финансовую и корпоративную заинтересованность в результатах подготовки и тестирования, гарантирующие, что персонал не подвергается незаконному давлению или другому воздействию, которое повлияло бы на результаты выполняемых работ.

Руководство по качеству обязательно для применения во всех подразделениях Центра и используется как для внешних, так и для внутренних целей, и не содержит конфиденциальной информации.

1. ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Для реализации стратегии развития Центра его руководство определило следующие основные положения Политики в области качества:

1. Обеспечение соответствия деятельности по обучению:
государственным и международным стандартам в области обучения, стандартам в области качества;
возрастающим потребностям общества в квалифицированных специалистах.
 2. Установление устойчивых взаимовыгодных связей со всеми заинтересованными в обучении (предаттестационной подготовке) сторонами, изучение и прогнозирование их требований, и реализация этих требований в процессе обучения.
 3. Лидерство и персональная ответственность руководителей всех уровней, обеспечение четкого понимания каждым сотрудником своих задач, обязанностей, полномочий и ответственности.
 4. Активное вовлечение сотрудников в деятельность по улучшению качества обучения специалистов и рабочих посредством непрерывного повышения их компетентности, мотивации, поддержки творческой инициативы, развития корпоративной культуры.
 5. Проведение регулярной самооценки и изучение имеющегося опыта, как инструментов совершенствования деятельности Центра.
 6. Информатизация Независимого Центра, обеспечивающая повышение качества всех видов деятельности.
 7. Постоянное улучшение организационно-методического и материально-технического обеспечения процесса обучения, условий работы персонала.
 8. Социальная поддержка сотрудников, защита их здоровья и безопасности.
- Политика в области качества постоянно анализируется и используется высшим руководством как средство обеспечения гарантий качества деятельности по обучению.

2. УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР

2.1. Описание юридического статуса

Автономная некоммерческая образовательная организация «Учебный центр Профессионального образования» (далее – АНОО «Учебный центр ПО») является не имеющей членства автономной некоммерческой образовательной организацией, учрежденной на основе добровольных имущественных взносов учредителя, преследующей образовательные и иные общественно полезные цели, создана в соответствии с законодательством Российской Федерации.

АНОО «Учебный центр ПО» имеет статус юридического лица, имеет в собственности обособленное имущество, отвечает по своим обязательствам этим имуществом. УЦ имеет самостоятельный баланс, расчетный и иные счета в учреждениях банков, печать со своим наименованием, фирменное наименование, бланки.

АНОО «Учебный центр ПО» осуществляет свою деятельность в соответствии с Уставом и Законодательством Российской Федерации, а также руководствуется нормативными правовыми актами и нормативно-техническими документами Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору, международными и национальными стандартами.

Полное наименование: Автономная некоммерческая образовательная организация «Учебный центр Профессионального образования»

Сокращенное название: АНОО «Учебный центр Профессионального образования».

Местонахождение: 140180 г. Жуковский, ул. Жуковского, д. 31.

Контактные телефоны:

директор – Сарвина Татьяна Евгеньевна: (495) 556-86-67

заместитель директора УМР – Константинова Светлана Александровна: (495) 556-86-67

2.2. Описание организационной структуры

Организационная структура Центра обеспечивает уверенность обучающихся в соответствии уровня обучения требованиям, предъявляемым к данного вида учебным программам.

<p><i>Руководство по качеству</i> Утверждено приказом № 1 от 16.10.2017 года. В редакции от 30.01.2018 года.</p>	<p>Разработали: Сарвина Т.Е. Константинова С.А. Страница: 5 Всего: 14</p>
--	---

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

Организационная структура включает руководителя, его заместителя УМР, научный и инженерно-технический персонал, специалистов по подготовке кадров, вспомогательный персонал.

Руководитель Центра - директор – Сарвина Татьяна Евгеньевна, назначенный решением учредителей: протокол заседания Правления (собрания учредителей) от 11.11.2016 года №2/2016.

Руководитель Центра несет всю полноту ответственности за организацию обучения Правлением Центра, комплектует и утверждает штатное расписание, утверждает итоговые документы по обучению.

Должностные инструкции руководителей и специалистов Центра утверждены его директором, доведены до каждого работника.

2.3. Требования к специалистам, осуществляющим обучение.

Специалист назначается приказом по Центру.

Назначенный специалист должен:

- иметь высшее образование;
- знать процедуру проведения обучения;
- иметь опыт работы в соответствующей области не менее 3 лет;
- иметь знания и опыт работы в сфере процедур обеспечения качества;
- обладать личными качествами, которые позволяют надлежащим образом осуществлять обучение.

Специалист должен быть независимым от чьих-либо интересов, действовать беспристрастно.

Подготовка и оценка квалификации специалистов, осуществляющих обучение, производится директором.

После оценки квалификации специалистом подписывается трудовой договор. В трудовом договоре излагаются обязанности, ответственность и права специалиста, а также обязательства АНОО «Учебный центр ПО». Договор вступает в силу с момента подписания сторонами. Специалист, осуществляющий обучение дает письменное обязательство обращаться конфиденциально со всеми документами и информацией, с которыми он познакомится в рамках своей деятельности по организации и проведению обучения.

2.4. Требования к соблюдению беспристрастности и конфиденциальности

Центр гарантирует объективность и беспристрастность в своей деятельности.

В этих целях Центр имеет документально оформленную и действующую структуру, дающую возможность жесткого контроля соблюдения беспристрастности и конфиденциальности деятельности. Центр обеспечивает сбалансированное представительство всех заинтересованных сторон, не отдавая предпочтения кому-то одному.

Политика и процедуры Центра основываются на принципе исключения дискриминации в отношении всех участников процесса подготовки и обучения. Услуги Центра предоставляются всем соискателям, чье право на обучение подтверждается на договорной основе. Величина организации соискателя, или принадлежность соискателя к какой-либо ассоциации или группе, не являются препятствиями для получения права на обучение.

Весь персонал Центра, который может повлиять на учебный процесс, действует объективно и должен быть свободен от любого коммерческого, финансового или иного давления, которое может скомпрометировать его беспристрастность. Это обеспечивается:

- юридической самостоятельностью Центра;
- его финансовой стабильностью, базирующейся на принципах самофинансирования и самоокупаемости;
- отказом от выполнения любых работ и услуг, в результате которых может наступить зависимость от других юридических или физических лиц.

Информация, полученная в процессе обучения, является конфиденциальной и не может быть передана посторонним лицам.

Весь персонал АНОО «Учебный центр ПО» информируется о порядке соблюдения конфиденциальности в ходе подготовки и дает подписку о соблюдении конфиденциальности информации.

Сотрудники, не соблюдающие настоящее правило, могут быть отстранены от работы по обучению.

Ответственным за соблюдение конфиденциальности информации является директор.

3. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

Центр, внедряет систему качества и постоянно совершенствует ее в соответствии с требованиями международных стандартов серии ISO 9000, ISO/IES 17011:2004.

3.1. Система качества

3.1.1. Обязательства руководства

Руководство Центра принимает на себя обязательства по внедрению системы качества и реализации Политики в области качества, а также по постоянному анализу и улучшению ее результативности.

Руководство АНОО «Учебный центр ПО»:

- доводит до сведения сотрудников важность выполнения требований потребителей, анализирует их текущие и будущие потребности и стремится превзойти их ожидания;

требует от сотрудников неукоснительного соблюдения требований Законодательства Российской Федерации, международных и национальных стандартов и иных обязательных требований;

- формулирует Политику в области качества;

- обеспечивает разработку целей в области качества;

- проводит анализ системы качества;

- обеспечивает необходимыми ресурсами для эффективного функционирования Центра.

3.1.2. Задачи Центра

Основными задачами Центра являются:

- организация и проведение обучения руководителей, специалистов и рабочих в соответствии с требованиями федеральных законов «Об образовании», «О промышленной безопасности опасных производственных объектов» и нормативных технических документов Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору;

- ведение электронной базы данных обучаемых, составление отчетов в соответствии с образовательными требованиями;

<p><i>Руководство по качеству</i> Утверждено приказом № 1 от 16.10.2017 года. В редакции от 30.01.2018 года.</p>	<p>Разработали: Сарвина Т.Е. Константинова С.А. Страница: 8 Всего: 14</p>
--	---

- систематическое повышение квалификации, переаттестация, участие в конференциях, форумах, семинарах работников Центра.

- обмен опытом между обучающими организациями и специалистами по подготовке кадров.

3.1.3. Функции Центра и ответственность сотрудников

Функциональные обязанности работников Центра включают в себя:

- проведение переговоров с заказчиками, согласование основных этапов работы;
- прием и регистрация заявок на обучение;
- оформление и регистрация договоров, счетов, актов сдачи-приемки работ на оказание услуг по обучению;
- организация и проведение анализа представленных материалов от заявителя;
- подготовка и утверждение программы обучения, организация и проведение подготовки;
- подготовка документов по результатам обучения;
- оформление документов по результатам экзаменов;
- ведение и актуализация документов по обучению.

Задачи, права, обязанности и ответственность каждого конкретного сотрудника, в зависимости от возложенных на него функций, определяются должностными инструкциями.

Ответственность за разработку, внедрение и актуализацию системы качества несет руководитель Центра.

Директор несет ответственность за:

- соблюдение установленных сроков и документированных процедур проведения работ по обучению;
- уровень и качество проводимых работ;
- правильность проведения контрольного тестирования (экзамена);
- обеспечение повышения уровня квалификации сотрудников;
- обеспечение выполнения принципа конфиденциальности информации;
- полноту и правильность подготовки документов по обучению;
- обеспечение независимости персонала Центра от воздействия сторон, имеющих заинтересованность в результатах обучения и тестирования;

- исключение давления на персонал с целью повлиять на результаты выполненных работ;
 - информационное обеспечение работников Центра.
- Руководитель Центра назначает лицо, ответственное за обеспечение системы качества.

3.2. Контроль документации

Центр располагает документацией, необходимой для организации и проведения обучения.

Состав документации:

1. *Документы системы качества:*
 - 1.1. Руководство по качеству.
2. *Документы по организации учебного процесса:*
 - 2.1. Положение об Учебном центре.
 - 2.2. Учебные программы.
 - 2.3. Письма (входящие и исходящие).
 - 2.4. Приказы и распоряжения.
 - 2.5. Бухгалтерские документы (договора, счета, акты сдачи-приемки работ и др.)
3. *Законодательные, нормативные и справочно-информационные документы:*
 - 3.1. Законодательные и нормативные правовые акты Российской Федерации.
 - 3.2. Периодические издания.

3.3. Хранение документации

Центр обеспечивает регистрацию, учет и хранение документов и материалов, полученных при организации и проведении обучения. Срок хранения документации соответствует сроку, установленному законодательством Российской Федерации для данного вида документации.

3.4. Порядок внутреннего аудита

Периодичность внутреннего аудита устанавливается руководителем Центра. Внутренний аудит проводится в любом подразделении Центра с целью анализа оценки эффективности функционирования системы качества, процессов и документооборота. Внутренний аудит проводится персоналом, который не осуществляет деятельность,

подлежащую аудиторской проверке. Информация о результатах аудиторской проверки доводится до сведения сотрудников Центра.

По результатам внутреннего аудита принимаются соответствующие меры и разрабатываются мероприятия по устранению выявленных недостатков с указанием сроков, ответственных исполнителей.

Внутренний аудит заканчивается отчетом о проведенном аудите, в котором указываются замечания и корректирующие мероприятия для их устранения.

3.5. Пересмотр системы качества

Система качества Центра (включая Руководство по качеству) пересматривается Руководством Центра не реже одного раза в год.

При пересмотре системы качества учитываются результаты внутренних и внешних аудиторских проверок, отзывы заинтересованных сторон, жалобы и апелляции, другие факторы, влияющие на функционирование системы качества.

Пересмотр системы качества проводится в целях ее совершенствования и достижения максимальной эффективности работы сотрудников Центра, совершенствования процесса обучения, выявления необходимых ресурсов, подтверждения политики в области качества, корректировки (при необходимости) целей и задач.

3.6. Процедуры рассмотрения жалоб

Жалобы, претензии и рекламации от заказчиков и иных лиц на деятельность Центра подаются на имя руководителя Центра и фиксируются в журнале.

Жалобы, претензии и рекламации подлежат рассмотрению и подготовке мотивированного ответа по ним руководителем Центра в течение 10 дней.

Если заявитель не удовлетворен ответом или принятыми мерами Центром, то он вправе обратиться в Департамент образования.

При неудовлетворенности ответом заявитель оставляет за собой право обращения в Арбитражный суд для решения спорных вопросов.

В АНОО «Учебный центр ПО» ведется «Книга отзывов и предложений» слушателей обучаемых групп.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ

4.1. Заявка на обучение

Организация-заказчик подает в Центр заявку, в которой указывает:

общая информация об организации-заказчике (полное наименование, юридический и почтовый адрес, банковские реквизиты, сведения о руководителе с указанием Ф.И.О. и занимаемой должности);

- область и вид обучения;
- количество обучаемых по каждому виду.

К заявке прилагается комплект документов, в соответствии с требованиями, предъявляемыми к каждому конкретному виду обучения.

4.2. Анализ документов, представляемых на обучение

Специалист центра рассматривает и оценивает заявку и прилагаемые документы на соответствие их состава и достаточности установленным требованиям. Анализ документов осуществляется уполномоченным специалистом.

По результату анализа документов составляется договор и производится регистрация заказчика в журнале регистрации. Договор подписывается руководителем Центра и передается организации заказчику.

На данном этапе с организацией-заказчиком согласуются сроки и место проведения обучения.

4.3. Процесс обучение.

Для проведения обучения в Центре издается приказ, назначаются специалисты, осуществляющие обучение и необходимое число технических специалистов.

В процессе обучения используются элементы самостоятельного изучения программы, а также наряду с традиционными формами обучения (лекции, семинары, собеседования и т.д.) используются компьютерные и модульные программы, применяется сетевая форма обучения.

Обучение проводится специалистами Центра, а при необходимости к процессу обучения привлекаются работники специализированных организаций, а также работники служб охраны труда организаций, имеющими соответствующую квалификацию и опыт преподавательской работы.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

В процессе обучения используются технические средства обучения, системы, комплексы, устройства и аппаратура, применяемые для предъявления и обработки информации с целью повышения его эффективности. Комплексное использование технических средств обучения всех видов создаёт условия для решения основной задачи обучения — улучшения качества подготовки специалистов в соответствии с требованиями современного научно-технического прогресса.

Общую ответственность за обеспечение учебного процесса техническими средствами обучения осуществляет назначенный приказом руководителя технически специалист.

Правила техники безопасности при обращении с техническими средствами обучения изложены в инструкции по охране труда.

4.4. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися учебной программы.

Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

Итоговая аттестация, завершающая освоение программ обучения, является обязательной и проводится в порядке и в форме, которые установлены для каждого конкретного вида обучения (электронное тестирование, собеседование и т.п.).

4.5. Документы об образовании и (или) о квалификации. Документы об обучении

По результатам итоговой аттестации выдаются:

- документы об образовании и (или) о квалификации, к которым относятся документы об образовании, документы об образовании и о квалификации, документы о квалификации;
- документы об обучении - свидетельство об обучении.

Документы об образовании и (или) о квалификации оформляются на государственном языке Российской Федерации, и заверяются печатью Центра.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

Лицам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдаются документы об образовании и (или) о квалификации, образцы которых самостоятельно устанавливаются Центром.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы и (или) отчисленным из Центра, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому Центром.

5. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С ТЕХНИЧЕСКИМИ СРЕДСТВАМИ ОБУЧЕНИЯ

В процессе обучения используется компьютерное, мультимедийное оборудование и обучающие программные комплексы. Программные средства, используемые в работе лицензированы и периодически проверяются с целью установления их пригодности к применению. С целью защиты целостности данных доступ обучающихся к информации на электронных носителях ограничен. Работа на компьютерах при проведении обучения осуществляется в «гостевом» режиме.

Неисправное оборудование незамедлительно выводится из эксплуатации и передается техническим специалистом для определения возможности его дальнейшей эксплуатации. В случае невозможности или нецелесообразности ремонта оборудование подлежит списанию.

6. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Руководство по качеству вступает в силу с момента его утверждения руководителем Центра. Ответственность за техническую правильность и актуальность Руководства по качеству несет ответственный за обеспечение системы качества Центра.

Содержание Руководства по качеству подлежит постоянному уточнению и актуализации. Изменения в Руководство по качеству вносятся ответственным за обеспечение системы качества Центра. Изменения в Руководстве по качеству утверждаются руководителем Центра.

<p><i>Руководство по качеству</i> Утверждено приказом № 1 от 16.10.2017 года. В редакции от 30.01.2018 года.</p>	<p>Разработали: Сарвина Т.Е. Константинова С.А. Страница: 14 Всего: 14</p>
--	--