

Приложение № 6  
 к приказу от 30.11.2022 № 502/06

Протокол заседания ученого совета  
 от 30.11.2022 № 7

УТВЕРЖДАЮ  
 Ректор

30  О.Н. Наумова  
 « 30



### ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

«Информирование общества»

СМК-ДП-1.5-2022

от 30.11.2022 № 18/07

г. Тольятти, 2022

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 1 из 6
Версия 6.0	Кол-во экз. 2	Экз. № <u>1</u>	28.11.2022

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящая документированная процедура «Информирование общества» (далее - процедура) устанавливает общие требования к методам информирования общества, параметрам оценки информации и описывает все этапы процесса информирования общества федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (далее - Университет).

1.2. Настоящая процедура является составной частью системы менеджмента качества (далее - СМК) и ее положения должны быть использованы структурными подразделениями и специалистами Университета.

1.3. Информация о функционировании СМК Университета может выноситься на обсуждение в рамках Ученого совета, ректората, общественных советов и рабочих совещаний Университета.

Представитель руководства по качеству, назначенный ректором Университета, руководители структурных подразделений и руководители процессов СМК Университета информируют работников Университета о состоянии и развитии СМК.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. Процедура «Информирование общества» проводится в соответствии с документами:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (п. 4.2, 5.1.2);
- Руководством по качеству: раздел 4.2 Понимание потребностей и ожидания заинтересованных сторон. 5.1.2. Ориентация на потребителя.

## 3. ОБОЗНАЧЕНИЯ, ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. В настоящей процедуре применены следующие обозначения:

Шифр документированной процедуры «Информирование общества»: СМК-ДП-15.-2022, где:

СМК - система менеджмента качества;

ДП - документированная процедура;

15. - цифровое обозначение означает код перечня документированной процедуры согласно Руководству по качеству;

2022 - год издания документированной процедуры;

3.2. В настоящей процедуре применены следующие термины и определения:

**Анализ** - определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей.

**Информация** - значимые данные.

**План аудита** - описание деятельности и организационных мероприятий по проведению аудита.

**Политика в области качества** - общие намерения и направление деятельности Университета в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

**Программа аудита** - совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

**Процедура** - установленный способ осуществления деятельности или процесса.

**Цели в области качества** - то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.

**Заинтересованные стороны** - лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних.

## 4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

4.1. Под информированием общества понимается доведение до внешних и внутренних потребителей актуальной, беспристрастной и объективной информации с помощью средств массовой информации, сети Интернет или иными способами.

4.2. Деятельность Университета по информированию общества реализуется по следующим направлениям:

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.		Стр. 2 из 6
Версия 6.0	Кол-во экз. 2	Экз. № _____	28.11.2022	

- миссия Университета;
- реализуемые образовательные программы;
- политика и цели в области качества;
- достижения Университета, работников и обучающихся.

4.3. Деятельность, регламентируемая настоящей процедурой, направлена на информирование общества, в том числе физических и юридических лиц, заинтересованных в успешном функционировании и развитии Университета.

4.4. Выделяется две группы заинтересованных лиц, для которых предоставляется информация:

- *внутренние потребители*. обучающиеся, в том числе аспиранты, их законные представители; слушатели по программам дополнительного образования; педагогические работники, в том числе профессорско-преподавательский состав, и научные работники; руководители и работники структурных подразделений;

- *внешние потребители*. вышестоящие организации, органы государственного и муниципального управления; поставщики продукции и услуг; профессионально-общественные ассоциации и объединения, общественные организации; абитуриенты и их законные представители; организации-партнеры, в том числе работодатели обучающихся и выпускников Университета.

4.6. Структурные подразделения, осуществляющие планирование, координацию и контроль всех аспектов деятельности Университета по информированию общества, определяются положениями о соответствующих структурных подразделениях.

4.7. Подходы в подаче информации и инструменты информирования заинтересованных сторон могут быть разнообразны.

К основным подходам и инструментам информирования общества в Университете относятся:

- сайт Университета;
- социальные сети, в том числе официальные группы Университета, структурных подразделений;
- дни открытых дверей;
- семинары, конференции, форумы, совещания;
- тематические статьи в СМИ;
- реклама в СМИ, на радио и телевидении;
- корпоративная локальная сеть, включая электронный документооборот;
- информационные стенды, выставочные печатные материалы, постеры;
- руководство по качеству;
- отчет о самообследовании деятельности Университета за прошедший календарный год;

- результаты мониторингов, рейтингов, аудитов;
- входящая и исходящая информация по запросам;
- электронные площадки для торгов, аукционов и других мероприятий закупочной деятельности;

- документированная информация о качестве продукции и услуг Университета;
- документированная информация о качестве продукции и услуг поставщиков;
- нормативные правовые документы;
- локальные нормативные акты Университета;
- личные контакты с заинтересованными лицами.

4.8. Перечень предоставляемой информации в соответствии с определенными группами заинтересованных сторон представлен в таблице 1.

Таблица 1

Потребители	Необходимая информация	Виды коммуникационных каналов
1	2	3
Внешние потребители		
Вышестоящие организации, органы	- информация о миссии Университета;	- отчеты и статистическая информация о результатах
Разработали	Проректор	Наумова О.Н.
Версия 6.0	Кол-во экз. 2	Экз. № <u>  /  </u> -----
		28.11.2022
Стр. 3 из 6		

 Федеральный государственный <b>УНИВЕРСИТЕТ</b> <b>СЕРВИСА</b>	МИНОБРНАУКИ РОССИИ федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)		
	Документированная процедура «Информирование общества» СМК-ДП-15-2022		
1	2	3	
государственного и муниципального управления	<ul style="list-style-type: none"> <li>- информация о политике Университета в области качества;</li> <li>- информация о достижениях, показателях эффективности деятельности Университета;</li> <li>- нормативные правовые документы;</li> <li>- локальные нормативные акты Университета</li> </ul>	деятельности в области образовательной, научной, инновационной, воспитательной, международной и других вида деятельности. <ul style="list-style-type: none"> <li>- результаты мониторингов, рейтингов, внешних аудитов.</li> <li>- участие в семинарах, конференциях, форумах, совещаниях</li> </ul>	
Поставщики продукции и услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>- объявления о закупках;</li> <li>- документированная информация о требованиях к качеству продукции и услуг;</li> <li>- документированная информация о заключенных договорах с поставщиками;</li> <li>- нормативные правовые документы, локальные нормативные акты</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- электронные площадки для торгов, аукционов и других мероприятий закупочной деятельности.</li> <li>- федеральный реестр заключенных договоров</li> </ul>	
Абитуриенты и их законные представители	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила приема на год поступления;</li> <li>- перечень образовательных программ и их характеристика;</li> <li>- лицензия и свидетельство об аккредитации;</li> <li>- миссия, политика, цели в области качества и другое;</li> <li>- нормативные правовые документы, локальные нормативные акты.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сайт Университета</li> <li>- рекламные материалы, в том числе в социальных сетях, СМИ</li> <li>- информационные стенды</li> <li>- дни открытых дверей</li> <li>- профориентационные мероприятия</li> </ul>	
Профессионально-общественные ассоциации и объединения, общественные организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отчет о самообследовании деятельности Университета за прошедший календарный год;</li> <li>- результаты мониторингов, рейтингов, аудитов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сайт Университета</li> <li>- социальные сети</li> <li>- СМИ</li> </ul>	
Организации-партнеры, в том числе работодатели обучающихся и выпускников Университета	<ul style="list-style-type: none"> <li>- документы об образовании и или квалификации, выданные Университетом;</li> <li>- достижения обучающихся и выпускников Университета (портфолио);</li> <li>- характеристики обучающихся и выпускников (при необходимости);</li> <li>- лицензия и свидетельство об аккредитации Университета;</li> <li>- направление на трудоустройство (при наличии);</li> <li>- отчет о самообследовании деятельности Университета;</li> <li>- результаты мониторингов, рейтингов, аудитов;</li> <li>- документированная информация о заключенных и выполненных договорах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сайт Университета</li> <li>- экскурсии для обучающихся на предприятия</li> <li>- социальные сети</li> <li>- семинары, конференции, форумы, совещания с участием Университета и организаций-партнеров</li> <li>- рекламные материалы, в том числе с участием Университета и организаций-партнеров</li> </ul>	
<b>Внутренние потребители</b>			
Обучающиеся, в том числе аспиранты, и их законные представители	<ul style="list-style-type: none"> <li>- реализуемые образовательные программы, включая все элементы содержания и образовательные технологии;</li> <li>- квалификационные характеристики</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сайт Университета</li> <li>- рекламные материалы об образовательных программах</li> <li>- корпоративная локальная сеть Университета</li> </ul>	
Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	Стр. 4 из 6
Версия 6.0	Кол-во экз. 2	Экз. № ____	
		28.11.2022	

 Поволжский государственный <b>УНИВЕРСИТЕТ            СЕРВИСА</b>	МИНОБРНАУКИ РОССИИ федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)	
	Документированная процедура «Информирование общества» СМК-ДП-1.5-2022	
1	2	3
	выпускников; - результаты текущей, промежуточной и итоговой аттестации; - документы об образовании и или квалификации, выданные Университетом; - достижения обучающихся и выпускников Университета (портфолио); - нормативные правовые документы, локальные нормативные акты Университета	- федеральный реестр документов об образовании и или квалификации
Слушатели по программам дополнительного образования	- реализуемые образовательные программы, включая все элементы содержания и образовательные технологии; - результаты текущей, промежуточной и итоговой аттестации; - документы о квалификации, выданные Университетом	- сайт Университета - рекламные материалы об образовательных программах - корпоративная локальная сеть Университета - федеральный реестр документов об образовании и или квалификации
Педагогические работники, в том числе профессорско-преподавательский состав, и научные работники;	- отчет о самообследовании деятельности Университета; - результаты мониторингов, рейтингов, аудитов; - нормативные правовые документы, локальные нормативные акты Университета; - миссия, политика и цели в области качества; - программа, планы и отчеты внутренних аудитов; - результативность и эффективность функционирования процессов	- сайт Университета - корпоративная локальная сеть Университета - социальные сети - материалы в СМИ.
Руководители и работники структурных подразделений	- отчет о самообследовании деятельности Университета; - результаты мониторингов, рейтингов, аудитов; - нормативные правовые документы, локальные нормативные акты Университета; - миссия, политика и цели в области качества; - программа, планы и отчеты внутренних аудитов; - результативность и эффективность функционирования процессов	- сайт Университета - корпоративная локальная сеть Университета - социальные сети - материалы в СМИ

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

5.1. В реализации своей миссии Университет несет ответственность за предоставление информации о продукции и услугах Университета, ожидаемых результатах удовлетворения потребностей потребителей и заинтересованных сторон.

5.2. Распределение ответственности и полномочий между структурными подразделениями и должностными лицами Университета осуществляется на основании положениях о структурных подразделениях, должностных инструкций, приказов и распоряжений высшего руководства Университета

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.		Стр. 5 из 6
Версия 6.0	Кол-во экз. 2	Экз. № 7	28.11.2022	



### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к Документированной процедуре «Информирование общества» СМК-ДП-1.5-2022

от 30.11.2022 № 88/07

Начальник управления  
правового обеспечения

М.Н. Билякаева

И.о. начальника отдела  
информационного обеспечения

Е.М. Грузина

Помощник проректора

А.Ю. Долгополова

Разработали:

Проректор

О.Н. Наумова

Разработали	Проректор	Наумова О.Н.	
Версия 6.0	Кол-во экз. 2	Экз. № <u>1</u>	28.11.2022
			Стр. 6 из 6