



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Юго-Западный государственный университет»

Система менеджмента качества

Утверждаю
 Ректор университета
С.Г. Емельянов
 (подпись) 2014 г.



СТАНДАРТ УНИВЕРСИТЕТА

**Система менеджмента качества. Управление несоответствиями.
 Общие положения и требования**

СТУ 05.57.012-2014

(Издание 2)

Введён в действие

Приказом от «10» сентября 2014 г. № 425а

Дата введения «10» сентября 2014 г.

Срок действия до «10» сентября 2019 г.

«31» декабря 2025 г.

5
3
8
4

Введен: взамен СТУ 05.40.012-2008 «СМК. Управление несоответствиями. Общие положения и требования»

Содержание

1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Определения, обозначения и сокращения	3
4 Описание процедуры	4
4.1 Общие положения	4
4.2 Основные виды несоответствий, возникающих в процессе деятельности образовательного учреждения	5
4.3 Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности	5
4.4 Управление несоответствиями, возникающими при проведении научно-исследовательского процесса	7
5 Ответственность и полномочия	8
Приложение А (обязательное) – Графическое описание процедуры «Управление несоответствиями»	9
Лист согласования	10
Лист ознакомления	11
Лист регистрации изменений	12

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает единый порядок управления несоответствиями в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Юго–Западный государственный университет» (далее университет).

Данный документ является обязательным для применения во всех структурных подразделениях университета в части их деятельности, связанной с управлением несоответствиями.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- МС ИСО 9000:2005 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- МС ИСО 9001:2008 Система менеджмента качества. Требования;
- РК 01–2012 (Издание 3);
- РК 02–2014 (Издание 1);
- ПП 05.05.00-2014 Управление несоответствующей продукцией;
- П 40.007–2009 О порядке учета, рассмотрения обращений и приёма граждан;
- Устав университета;
- ГОСТ РВ 0015-002-2012 СМК. Общие требования.

3 Определения, обозначения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применяют следующие термины и определения:

Несоответствие – невыполнение требования.

Анализ – Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Разрешение на отклонение – Разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям.

Разрешение на отступление – Разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции до ее производства.

Верификация – Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Контроль – Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

Испытание – Определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.

3.2 В настоящем стандарте используют следующие обозначения и сокращения:

НД – нормативная документация;
НИР – научно-исследовательские работы;
ОКР – опытно-конструкторские работы;
ОМК – отдел менеджмента качества;
ОР – ответственный работник;
ППС – профессорско-преподавательский состав;
ПП – паспорт процесса;
ПСН – продукция специального назначения;
РД – руководящая документация;
РСП – руководитель структурного подразделения;
СТУ – стандарт университета;
УМУ – учебно-методическое управление;
ДНиТ – департамент науки и технологий;
ОПиАКВК – отдел подготовки и аттестации кадров высшей квалификации;
ЮЗГУ – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Юго-Западный государственный университет».

4 Описание процедуры

4.1 Общие положения

В университете проводится работа по выявлению несоответствий с целью их последующего анализа и исправления.

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения или отступления, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

После устранения несоответствий процессы и продукция должны быть подвергнуты повторной верификации для демонстрации соответствия требованиям.

Графическое описание процедуры «Управление несоответствиями» приведено в приложении А к данному стандарту.

4.2 Основные виды несоответствий, возникающих в процессе деятельности университета

В университете реализуется управление следующими видами несоответствий:

– несоответствия учебных планов и рабочих программ;

- несоответствия обучающихся (студентов, аспирантов, докторантов);
- несоответствия сотрудников;
- несоответствия ресурсов для обучения и поддержки обучающихся;
- несоответствия научно-технической продукции, включая разработку и производство ПСН;
- несоответствие рабочей среды.

4.3 Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности

4.3.1 Обращение с несоответствующими учебными планами и рабочими программами

Начальник УМУ отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий в учебных планах и рабочих программах.

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и аудитов;
- по результатам внешних аудитов, включая лицензионно-аккредитационные процедуры;
- на основании информации, полученной от работодателей и выпускников университета;
- по результатам анализа рекламаций;
- по результатам контроля знаний и практических умений обучающихся, включая процедуры итоговой аттестации.

При признании учебного плана и/или рабочей программы несоответствующими они идентифицируются как таковые, и регистрируются по форме, принятой в УМУ.

Обучающиеся, прошедшие обучение по несоответствующим учебным планам и рабочим программам, признаются неуспевающими по вине университета. В этом случае проводится их дополнительное обучение. Признание обучающихся неуспевающими в силу личных причин влечет за собой либо исправление несоответствий (дополнительное консультирование, программа индивидуального обучения, продление сессии, и т.д.), либо отчисление из университета.

4.3.2 Работа с профессорско-преподавательским составом, имеющим недостаточную компетенцию.

Заведующие кафедрами отвечают за идентификацию и регистрацию профессорско-преподавательского состава, имеющего несоответствующую компетенцию.

Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случае:

- невыполнения индивидуального плана;
- нарушения трудовой дисциплины, правил техники безопасности и внутреннего распорядка;
- по результатам текущих проверок и аудитов;

- при рассмотрении рекламаций;
- при не избрании по результатам конкурсного отбора на должность.

В случае обнаружения несоответствий в работе преподавателей данные несоответствия идентифицируются и регистрируются.

При признании преподавателей несоответствующими занимаемой должности происходит либо их переобучение (повышение квалификации), либо расторжение контракта.

Обучающиеся, прошедшие обучение у преподавателей, имеющих недостаточную квалификацию, признаются неуспевающими по вине университета. В этом случае проводится дополнительное обучение обучающихся.

4.3.3 Работа с неуспевающими обучающимися

Деканы университета отвечают за идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов. Неуспевающие студенты регистрируются в Журнале учета экзаменов, курсовых работ (проектов) и зачетов.

Начальник ОПиАКВК отвечает за идентификацию и регистрацию неуспевающих аспирантов и докторантов. Неуспевающие аспиранты и докторанты регистрируются в протоколе планового заслушивания аспирантов и докторантов.

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими:

- по результатам текущей аттестации (прохождения контрольных точек балльно-рейтинговой системы электронных деканатов);
- по результатам экзаменационной сессии (промежуточной аттестации);
- по результатам итоговой аттестации;
- по результатам текущих проверок и аудитов.

Если обучающийся признается неуспевающим по вине университета, проводится его дополнительное обучение.

В случае признания обучающегося неуспевающим по личным причинам, ему может быть предоставлено право на повторное обучение или академический отпуск, либо происходит его отчисление из университета.

4.4 Управление несоответствиями, возникающими при проведении научно-исследовательского процесса

4.4.1 Несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения научно-исследовательской деятельности, выделении необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательском процессе.

Несоответствия в бюджетных НИР и ОКР могут быть выявлены при проведении контроля научными руководителями работ, организациями-заказчиками и другими заинтересованными сторонами, партнерами и потребителями.

Несоответствия в хоздоговорных НИР и ОКР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями, а также при проведении внешнего контроля заказчиками.

Выявленные несоответствия в НИР и ОКР идентифицируются и регистрируются по формам, приведенным в И 40.007–2009.

Несоответствия в научно-исследовательской работе аспирантов и докторантов могут быть выявлены при проведении текущих, промежуточных и итоговой аттестации.

Анализ причин появления несоответствий в работе аспирантов и докторантов проводит научный руководитель. Начальник ОПиАКВК отвечает за исправление несоответствий в работе аспирантуры и докторантуры.

4.4.2 Порядок работы по регистрации рекламаций, претензий и жалоб отражен в И 40.007–2009. Принятый в университете порядок проведения работ по удовлетворению рекламаций на ПСН соответствует нормативным требованиям ГОСТ РВ 15.703.

Несоответствия в процессах разработки и производства ПСН согласуются с заказчиком (потребителем) продукции или с ВП и могут включать различные варианты (ГОСТ РВ 0015-002–2012):

- разрешение на отступление или отклонение;
- переделку с целью удовлетворения установленным требованиям;
- принятие с ремонтом или без ремонта (по разрешению на отклонению);
- перевод в другую категорию для использования в других целях;
- забракование или отправку в отходы.

В паспорте процесса ПП 05.05.00–2014 Управление несоответствующей продукцией отражены возможные меры по изоляции несоответствующей продукции с целью исключения её поставок заказчику (потребителю), исключения из производственного оборота, а также внутренние нормативные документы СМК по управлению качеством ПСН с целью его улучшения.

5 Ответственность и полномочия

Распределение ответственности и полномочий по управлению несоответствиями приведено в таблице 1.

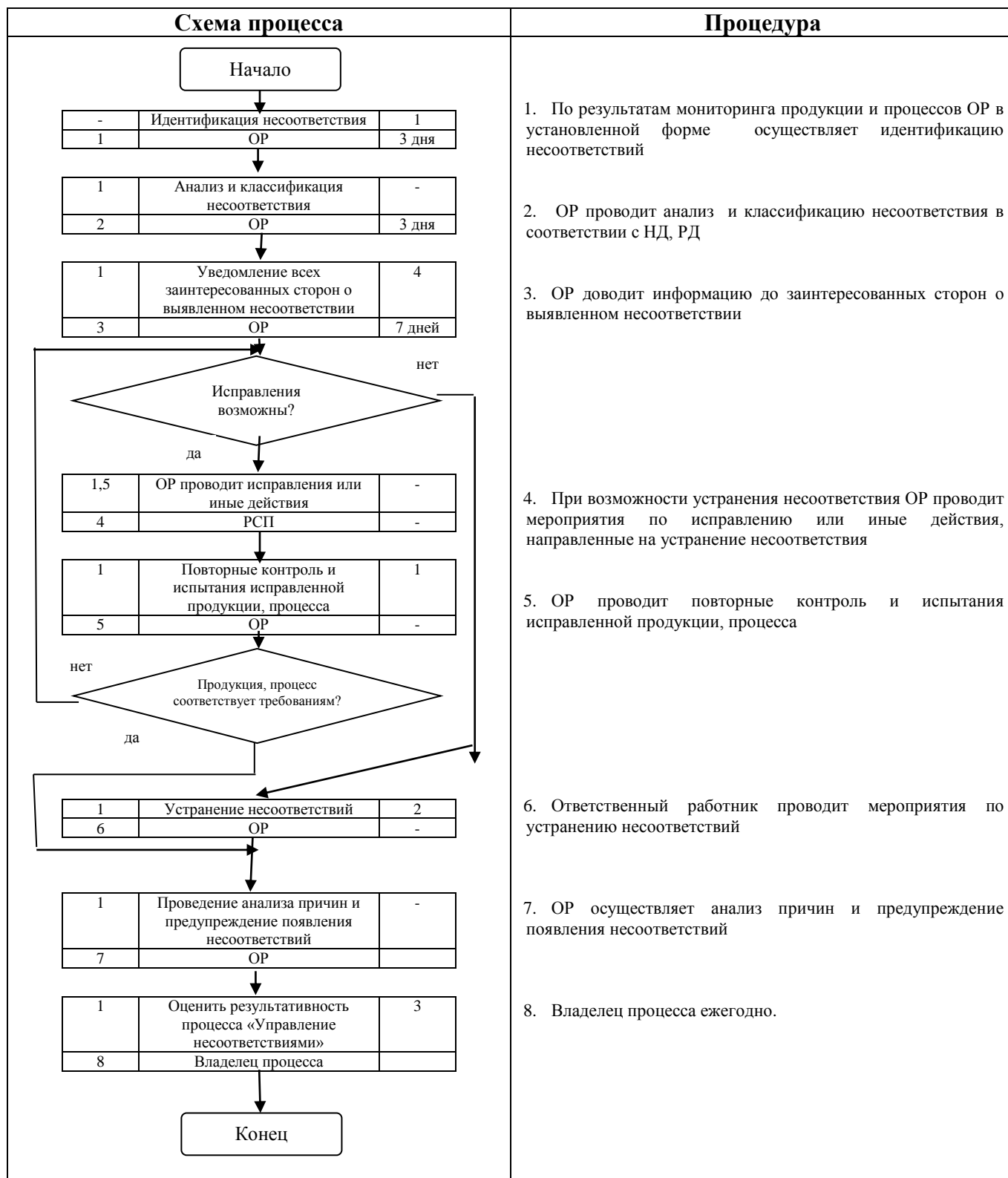
Таблица 1 – Распределение ответственности и полномочий по управлению несоответствиями

2

Ответственный исполнитель Виды деятельности	Представитель руководства в области качества	Начальник УМУ	Начальник УНИ	Начальник УПиАКВК	Деканы	Зав. кафедрами	Руководители НИР и ОКР	Сотрудники, обучающиеся
Идентификация и регистрация несоответствий в учебных планах и рабочих программах		X	X					
Идентификация и регистрация ППС, имеющего несоответствующую компетенцию						X		
Идентификация и регистрация неуспевающих студентов					X			
Идентификация и регистрация неуспевающих аспирантов и докторантов				X				
Идентификация и регистрация несоответствий ресурсов для обучения и поддержки студентов					X	X		
Идентификация и регистрация несоответствий рабочей среды					X	X	X	
Устранение несоответствий		X	X	X		X	X	X
Анализ результативности мероприятий по устранению несоответствий	X							

Приложение А (обязательное)

Графическое описание процедуры «Управление несоответствиями»



Лист согласования

Основание для разработки:

ПЛ 02.01.00/10–2014 план разработки СМК на 2014г.
(наименование, дата и номер документа)

	Должность	Подпись	Фамилия, инициалы	Дата
Разработан :	Инженер по качеству 2 кат.		Л.Н. Кустова	5.09.14
Проверен:	Инженер по качеству 2 кат., и.о. начальника ОМК		Е.М. Желиховская	5.09.14,
Согласован :	Первый проректор		Л.М. Червяков	8.09.2014
	Ответственный представитель руководства в области качества, советник при ректорате		В.Г. Полищук	8.09.2014
	Начальник УМУ		А.С. Романченко	8.09.2014
	Начальник УНИиИП		А.Г. Курочкин	8.09.2014

Лист ознакомления

Со стандартом университета ознакомлен:

Фамилия, инициалы	Дата ознакомления	Подпись

Лист регистрации изменений

№ изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			
1	1,4	-	-	-	1	10.06.2015	Приказ от 09.06.2015 № 524 Д.А. Проценко
2	4,8	-	-	-	2	01.10.2015	Приказ от 27.11.2014 №1019 Ю.С. Костина
3	1	-	-	-	1	01.10.2015	Приказ от 09.03.2021 №264 Т.В. Дмитракова
4	1	-	-	-	1	14.01.2022	Приказ от 29.12.2021 №1788 Л.Н. Кустова
5	1	-	-	-	1	12.01.2023	Приказ от 12.01.2023 №17 Л.Н. Кустова
6	4,6	-	-	-	2	12.01.2023	Приказ от 16.04.2018 №231 Л.Н. Кустова
7	4	-	-	-	1	12.01.2023	Приказ от 28.11.2022 №1572 Л.Н. Кустова
8	1	-	-	-	1	22.01.2024	Приказ от 27.12.2023 №1986 Л.Н. Кустова