



Государственный институт экономики, финансов, права и технологий
СМК ДП-04-2014

«УТВЕРЖДАЮ»
Ректор ГИЭФПТ

_____ В.Р.Ковалёв

« » _____ 20 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ

ДП – 04-2014

Гатчина
2014



Лист согласования

Должность	Подпись	ФИО
Первый проректор, представитель руководства по СМК		В.Р.Ковалёв
Зав. учебно-методическим отделом		М.Г.Ковязина
Помощник ректора		Н.И. Сомова

1. РАЗРАБОТАНО в лаборатории качества ГИЭФПТ.

2. УТВЕРЖДАЕТСЯ И ВВОДИТСЯ В ДЕЙСТВИЕ ректором ГИЭФПТ с даты регистрации.

3. Настоящая документированная процедура ДП-04-2014 «Управление несоответствующей продукцией» является собственностью Государственного института экономики, финансов, права и технологий.



Содержание

1. Область распространения	4
2. Нормативные ссылки	4
3. Термины и определения.....	4
4. Обозначения и сокращения	5
5. Общие положения	5
6. Процедура управления несоответствиями.....	6
6.1 Выявление несоответствия	6
6.2 Регистрация и идентификация	8
6.3 Анализ несоответствий и причин их возникновения.....	8
6.4 Принятия решения по устранению несоответствий.....	9
7. Требование к ресурсам.....	9
8. Проверка и контроль	10
9. Приложение.....	11



1. Область распространения

Настоящая «Процедура управления несоответствиями» (далее – Процедура) устанавливает требования к выявлению, регистрации, идентификации, анализу причин возникновения и устранения несоответствий в ГИЭФПТ.

Процедура распространяется на все подразделения ГИЭФПТ и персонал, участвующий в разработке, планировании, реализации и обеспечении программ подготовки специалистов.

2. Нормативные ссылки

- ГОСТ Р ИСО 9001-2011 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь
- ГОСТ Р ИСО 9001-2011 Система менеджмента качества. Требования РК – 01 2014 Руководство по качеству.
- ДП – 01-2014 Процедура управления документацией.
- ДП – 02-2014 Процедура управления записями.
- ДП – 03-2014 Процедура проведения внутренних аудитов.
- ДП – 05-2014 Процедура проведения предупреждающих и корректирующих действий.

3. Термины и определения

В данном разделе приводятся определения в соответствии со стандартом ISO 9001-2008 основных терминов, которые используются в настоящем Руководстве.

- **соответствие** – выполнение требования;
- **несоответствие** – невыполнение требования;
- **оценка несоответствия** – прямое или косвенное отслеживание соблюдения требований, предъявленных к объекту;
- **предупреждающее действие** – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;
- **корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;
- **коррекция** – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия; коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием;
- **процесс** – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
- **продукция** – результат процесса;
- **услуга** – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.

Услуги в области образования относятся к социально-культурным услугам.

- **объективное свидетельство** – данные, подтверждающие наличие и правдивость (истинность) чего-либо;
- **контроль** – процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемыми соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой;
- **испытание** – определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре;
- **верификация** – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (в условиях



института этим термином, например, могут быть обозначены процедуры прохождения аттестации и аккредитации);

- **валидация** – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены (например, термином «валидация» может быть обозначена процедура лицензирования, открываемых в институте специальностей);

- **анализ** – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности, эффективности, рассматриваемого объекта для достижения установленных целей (анализ со стороны руководства, анализ проектирования и разработки, анализ требований потребителей, анализ несоответствий).

4. Обозначения и сокращения

В настоящей процедуре используются следующие сокращения:

СМК – система менеджмента качества «ГИЭФПТ»;

ОП – образовательный процесс;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

ДП – документированная процедура;

АУП – административно-управляющий персонал;

УВП – учебно-вспомогательный персонал;

СМИ – средства массовой информации.

5. Общие положения

Цель управления несоответствиями состоит в недопущении получения потребителем услуги/продукции, не отвечающей установленным требованиям.

Задачами управления несоответствующей услугой/продукцией являются:

- оперативное выявление несоответствующей услуги/продукции;
- осуществление действий с несоответствующей услугой/продукцией;
- осуществление действий с целью устранения обнаруженного несоответствия

(коррекция);

- осуществление действий с целью устранения причин обнаруженного несоответствия (корректирующее действие);

- определение возможности дальнейшего предоставления/использования несоответствующей услуги/продукции.

Основной продукцией ГИЭФПТ образовательного характера являются:

1. Специалисты (бакалавры и магистры) разных специальностей.
2. Специалисты разных специальностей, получившие второе высшее образование.
3. Специалисты высшей квалификации – кандидаты и доктора наук.
4. Предметы учебно-методического и материально-технического обеспечения образовательного процесса (продукция программного обеспечения, разработанные и внедренные в образовательный процесс учебно-методические комплексы, лабораторные установки и т.п.).

СМК подготовки специалистов имеет целью обеспечить качество функционирования образовательного процесса (ОП), процессов его всестороннего обеспечения и качество основной продукции на выходе ОП – специалистов (бакалавров, магистров).

К областям, где возможны несоответствия, снижающие качество продукции на выходе ОП относятся:



- образовательные программы подготовки специалистов;
- квалификация ППС;
- учебные планы (с точки зрения наилучшего обеспечения возможности усвоения образовательных программ студентами);
- учебно-методическое и материально-техническое обеспечение ОП;
- отношение студентов к учебе (учебная дисциплина, мотивация);
- трудовая дисциплина ППС.

данные о несоответствующей продукции и несоответствиях поступают из следующих основных источников:

- анализа требований к специалистам и сравнение их с содержанием образовательных программ;
- результатов анализа оценок и пожеланий потребителей (в т.ч. работодателей) и других заинтересованных сторон;
- результатов лицензирования учебных дисциплин и образовательных программ;
- результатов внутренних аудитов;
- результатов текущего контроля знаний студентов;
- результатов аттестаций студентов;
- результатов курсовых и выпускных экзаменов и защит квалификационных работ;
- анализа руководством состояния процессов и результатов образовательной деятельности;
- анализа мнений и оценок персонала и студентов, полученных по каналам обратной связи;
- анализа результатов мониторинга учебной и трудовой деятельности студентов и ППС;
- и др.

6. Процедура управления несоответствиями

Управление любыми несоответствиями, обнаруженными в ходе реализации процессов, осуществляется по следующей общей для всех несоответствий схеме:

- выявление несоответствия;
- регистрация (документальное оформление несоответствия);
- идентификация несоответствия (к какому процессу/подразделению его следует отнести);
- анализ несоответствия и причин его появления;
- принятие решения по устранению несоответствия (разработка плана и реализация предупреждающих/корректирующих действий или коррекции) согласно ДП-05-2011 «Процедура проведения корректирующих и предупреждающих действий»;
- регистрация факта устранения;
- доклад руководству института об устранении несоответствий.

Несоответствия, обнаруженные при проведении плановых внутренних проверок, устраняются в соответствии с требованиями ДП-03-2014 «Процедура управления внутренними аудитами».

6.1. Выявление несоответствий

Несоответствия выявляются и учитываются при проведении следующих мероприятий на любых этапах процессов СМК в повседневной деятельности:



- при прохождении институтом процедур внешних проверок (Министерством Образования и науки, сертификационными органами, налоговой, пожарной, санитарной инспекциями и др.);
- при проведении внутренних аудитов;
- при проведении подразделениями самооценок;
- при поступлении внешней информации о несоответствиях в деятельности;
- при анкетировании и опросах внешних и внутренних потребителей услуг/продукции;
- при оценке преподавательской деятельности по рейтинговой оценке студентов;
- при анализе жалоб, претензий, пожеланий, предложений, поступающих от потребителей, персонала института и студентов;
- при анализе руководством института степени достижения поставленных целей по статистическим и аналитическим отчетам подразделений и при анализе функционирования СМК в целом.

Несоответствия классифицируются как обнаруженные и потенциальные.

В институте определены следующие основные виды несоответствий:

- несоответствия функционирования СМК, выявленные в ходе внутренних и/или внешних проверок;
- несоответствия в функционировании процессов СМК;
- несоответствия, выявленные при проведении контроля качества образовательного процесса;
- несоответствия, выявленные при входном контроле (в процессе работы приемной комиссии);
- претензии потребителей и других заинтересованных сторон к результатам деятельности института.

Возможные потенциальные несоответствия, которые следует учитывать руководителям СМК и ответственным за процессы:

- невостребованность реализуемых вузом специальностей;
- недостаточная компетентность персонала (АУП, ППС, УВП и т.д.);
- недостаточная результативность воспитательной работы со студентами;
- низкое качество учебно-методического обеспечения ОП, создаваемого в институте или закупаемого на стороне (программ, учебно-методических комплексов, пособий, учебников и т.д.);
- низкое качество закупаемой продукции и оборудования для материально-технического обеспечения ОП;
- нарушение методической и трудовой дисциплины ППС;
- нарушение сроков выполнения любых запланированных работ;
- отсутствие соответствующей инфраструктуры и образовательной среды, недостаточная комфортность условий обучения (плохая освещенность, теснота, отсутствие удобной мебели, плохая уборка помещений, некачественное питание в столовой и т.д.);
- снижение требований к абитуриентам вследствие низкого конкурса;
- жалобы и претензии со стороны внутренних и внешних потребителей;
- несоблюдение требований «Руководства по управлению документами СМК»;



- негативная информация в СМИ о качестве образования в институте или отсутствие информации в СМИ об образовательной деятельности института;
- низкая успеваемость студентов;
- недостаточное ресурсное обеспечение;
- значительный разрыв уровня подготовки выпускников с ожиданиями и требованиями работодателей;
- несоответствие организационной структуры института и уровня управленческой культуры требованиям времени.

Информация о несоответствиях, выявленных иными способами, поступает из следующих источников:

- журнала предложений, который находится в приемной ректора;
- специального почтового ящика для вопросов, предложений, замечаний;
- журнала заявок на благоустройство и ремонт кабинетов, аудиторий;

Эта информация регулярно просматривается и анализируется руководством. По результатам анализа жалобы, предложения по улучшению фиксируются в «Журнале предложений персонала и студентов по улучшению деятельности института» и передаются ректору.

6.2 Регистрация и идентификация несоответствий

Несоответствующий уровень компетентности после обнаружения должен быть зарегистрирован в соответствии с установленной градацией. Во всех случаях заполняется акт о несоответствующей продукции, форма которого приведена в Приложении 1. Регистрация актов о несоответствующей продукции осуществляется в Журнале регистрации Актов о несоответствующей продукции сотрудником факультета, в котором выявлено несоответствие. Форма Журнала регистрации актов о несоответствующей продукции приведена в Приложении 2.

Идентификация несоответствующей продукции производится в актах о несоответствующей продукции посредством ссылки на разделы дисциплины, к которой относится несоответствие, и на нормативные документы, определяющие требования к продукции (при необходимости).

Ответственность за регистрацию и идентификацию несоответствующей продукции несут руководители подразделений и ответственные за процессы, в области заведования которых выявлено несоответствие.

6.3 Анализ несоответствий и причин их возникновения

После фиксирования несоответствия и перед разработкой корректирующих действий проводится анализ несоответствия. Анализ несоответствия проводится соответственно его принадлежности (подразделение, деятельность и т. д.) и распределению обязанностей и ответственности в институте.

Анализ включает:

- анализ требований, в т.ч. нормативных документов СМК и потребителя;
- степень влияния несоответствия;
- ожидания и потребности потребителей;
- связь с другими процессами /функциями и т.д.;
- величина и целесообразность финансовых затрат для управления конкретным несоответствием;
- подготовка персонала;
- причины несоответствия.



Причинами могут быть:

- несоответствия на предыдущих этапах;
- неадекватность рабочих документов;
- недостаточная компетентность персонала;
- невыполнение требований;
- неадекватность управления работой и др.

Руководителям процессов следует разработать перечни потенциальных несоответствий и возможных причин, их вызывающих.

Например, причинами неуспеваемости студентов, которые фиксируются по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации, могут быть:

- большое количество пропущенных занятий из-за болезни, низкого качества преподавания, неудачного расписания занятий, плохих условий обучения в институте и других причин;
- низкий общеобразовательный уровень, отсутствие базовых знаний по дисциплинам;
- неумение эффективно воспринимать, обрабатывать и использовать учебную информацию;
- неумение использовать теоретические знания при решении практических задач;
- недостаточная самостоятельная работа;
- низкий уровень заинтересованности студента из-за отсутствия внутренней мотивации;
- сложность адаптации студентов первого курса к новым образовательным технологиям;
- и т.п.

6.4. Действия по устранению несоответствия

В результате анализа предлагаются проекты корректирующих (предполагаемых) действий и назначается исполнитель. Исправление несоответствия, как правило, поручается непосредственному исполнителю несоответствующей части. Исполнитель обязан разработать, утвердить у руководства и выполнить корректирующие и/или предупреждающие действия.

После проведения корректирующих мероприятий продукция должна быть повторно проверена на соответствие требованиям. В акте о несоответствующей продукции в графе «Проверка корректирующего действия» делается соответствующая запись.

Если корректирующее действие заключается в переработке или изменении внутренних нормативных документов, то все эти изменения в документах должны быть отражены в Листах изменений.

После установления причин несоответствия и проведения корректирующих действий, необходимо дополнительно разработать предупреждающие действия с целью предотвращения возникновения таких несоответствий и их причин в дальнейшем.

Данные о несоответствующей продукции предоставляются экспертам при проведении проверок СМК и на анализ СМК со стороны руководства. Записи об этом управляются согласно ДП-02-2011 «Процедура управления записями».

7. Требования к ресурсам

Для выполнения требований настоящей Процедуры необходимы следующие ресурсы:



- внешние и внутренние нормативные документы;
- компетентный и подготовленный персонал;
- оборудование (компьютеры, средства связи, ксерокс, материалы для них);
- финансовые ресурсы на оплату расходов, связанных с проведением предупреждающих и корректирующих действий, с управлением несоответствиями.

8. Проверка, контроль

Соответствие и соблюдение требований настоящей Процедуры управления несоответствующей продукцией проверяется:

- ректором ГИЭФПТ по мере необходимости;
- внутренними экспертами СМК в ходе проверок;
- внешними экспертами СМК в ходе проверок.

Данные о реализации Процедуры управления несоответствиями предоставляются на анализ СМК руководству института.

Записи о несоответствиях хранятся постоянно и управляются в соответствии с ДП – 02-2014 «Процедура управления записями».



Форма акта о несоответствующей продукции
Акт о несоответствующей продукции № _____

Кафедра: _____ Руководитель: _____	Форма контроля: _____ Преподаватель: _____ Дисциплина: _____ Дата _____
Классификация (значительное/малозначительное):	
<i>Описание несоответствия:</i> Преподаватель _____ Зав. кафедрой _____	
Корректирующее действие: Сроки выполнения: _____ Преподаватель _____ Зав. кафедрой _____	
<i>Отчет о корректирующем действии</i> Выполнен: Преподаватель _____ Дата _____	
Проверка корректирующего действия: (удовлетворительно/неудовлетворительно) Комментарии по результату: Зав. кафедрой _____ Дата _____	



Форма журнала регистрации актов
о несоответствующей продукции

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ
АКТОВ О НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИИ**

(название факультета)

Начало _____ 200 г.

Окончание _____ 200 г.

Ответственный за ведение журнала:

Должность _____ / _____ /

Оформление страницы журнала

<i>№ п/п</i>	<i>Дата</i>	<i>№ акта</i>	<i>Подразделение, в котором выявлено несоответствие</i>	<i>Подразделение, которое выполняет корректирующее действие. Ответственный за устранение несоответствия</i>	<i>Дата устране- ния несоот- ветствия</i>	<i>Результат (устранено/ не устранено)</i>

Количество страниц:

Прошито:

подпись, фамилия, дата, печать.



ЛИСТ УЧЁТА ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПРОВЕРОК ДОКУМЕНТА				
№ п./п.	Дата	Ф.И.О. и должность лица, проводящего проверку	Подпись	Пункты, подлежащие изменению



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изменения	Номера листов (страниц)				Всего листов в документе	№ документа	Вх. № сопроводительного документа	Подпись	Дата
	Измененных	замененных	новых	аннулированных					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



Лист ознакомления с документом персонала ГИЭФПТ

№ п./п.	Фамилия, имя, отчество	Подпись	Дата ознакомления