

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ



Ректор

Е.В. Рудой
2022 г.

Система менеджмента качества
Управление несоответствующей продукцией
Документированная процедура
СМК ДП 04-01-2022
Версия 1

Вводится в действие
приказом от «31» 10 2020

Г.

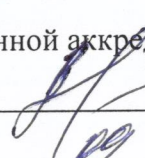
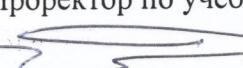
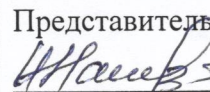
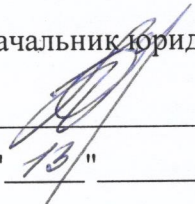

№

579-0

Экз. № 1

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.2 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

<p>Разработал</p> <p>Начальник отдела по профессионально-общественной аккредитации</p> <p> Андреева З.В.</p> <p>" 12 " 09 2022 г.</p>	<p style="text-align: center;">Согласовано</p> <p>Проректор по учебной работе</p> <p> Бабин В.Н.</p> <p>" 12 " 09 2022 г.</p>
<p>Проверил</p> <p>Представитель руководства по качеству</p> <p> Наумкин И.В.</p> <p>" 12 " 09 2022 г.</p>	<p>Начальник юридического отдела</p> <p> Петровская Ю.С.</p> <p>" 13 " 09 2022 г.</p> <p>Начальник отдела по качеству образовательной деятельности</p> <p> Коришунова В.В.</p> <p>" 13 " 09 2022 г.</p>

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.3 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

Содержание

1 Назначение. Область применения, цель процесса	4
2 Определения, обозначения и сокращения	4
3 Описание процедуры	7
3.1 Общие положения (описание процесса)	7
3.2 Управление несоответствующей продукцией	9
3.2.1 Цели	9
3.2.2 Обязательный порядок действий с несоответствующей продукцией	9
3.3 Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности	10
3.3.1 Работа с несоответствующими учебными планами и рабочими программами	10
3.3.2 Работа с профессорско-преподавательским составом, имеющим несоответствующую компетенцию	11
3.3.3 Работа с неуспевающими обучающимися	11
3.3.4 Управление несоответствиями, возникающими при проведении научно- исследовательского процесса	12
3.3.5 Управление несоответствиями, выявленными в результате проведения внутренних аудитов	12
3.4 Этапы реализации процедуры управления несоответствиями продукции	13
3.5 Описание этапов процессов (подпроцессов). Пояснение к графическому описанию.	13
3.6 Результативность процесса	14
3.6.1 Внешние поставщики и входы процесса	15
3.6.2 Результаты процесса и его потребители	14
3.6.3 Критерии результативности процесса	16
3.6.4 Мониторинг, анализ и улучшение процесса	16
4. Ответственность и полномочия	17
5. Нормативные документы	19
6 Записи по качеству	19
ПРИЛОЖЕНИЯ	20
Приложение 1	20
Приложение 2	21
Приложение 3	22
Приложение 4	23
Приложение 5	24
Приложение 6	25

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.4 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

1 Назначение. Область применения, цель процесса

Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок управления несоответствующей продукцией в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ (далее – Университет). Требования процедуры обязательны для применения во всех подразделениях Университета в части их деятельности, связанной с управлением несоответствующей продукцией в образовательном учреждении.

Настоящая документированная процедура входит в состав документации, обеспечивающей функционирование системы менеджмента качества (СМК).

Цель в рамках СМК – управление несоответствующей продукцией при осуществлении образовательной и научно-исследовательской деятельности (процессов) с целью предотвращения выпуска специалистов, знания которых не соответствуют установленным требованиям Федеральным государственным образовательным стандартам высшего образования по направлениям подготовки, среднего профессионального образования по специальностям и соответствующим образовательным программам.

2 Определения, обозначения и сокращения

Определения

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

Выпускник – конечный результат образовательного процесса (продукция).

Дефект – несоответствие, связанное с предназначенным или установленным использованием.

Документ – это совокупность сведений, размещенных на материальном носителе и оформленных в установленном порядке, имеющих правовую силу.

Записи по качеству – регистрация в письменном или электронном виде результатов действий и испытаний, выполняемых в целях доказательства выполнения требований по качеству, наличия и действенности системы качества, подтверждающая выполнение действий согласно документированным процедурам и рабочим инструкциям. К записям по качеству относятся протоколы, журналы, реестры, документы об образовании, отчеты, акты аудиторских проверок и другие заполненные бланки, образцы и формы документов, предоставляющие информацию о действии системы качества.

Зачет – итоговая аттестация обучающегося по учебной дисциплине или практической деятельности без установления уровня освоения.

Значительное несоответствие – отсутствие, неприменение или полное нарушение какого-либо элемента системы менеджмента качества, или другое отклонение от нормативного требования системы менеджмента качества, устранение которого потребует изменение организационной структуры, больших материальных затрат, длительного времени и, которое существенно повлияет на качество продукции.

Идентификация – свидетельство того, что услуги или письменные документы могут быть распознаны и соотнесены с целями их использования. Это достигается путем однозначной и четкой маркировки (обозначения).

Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.5 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

Контроль – процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или экспертной оценкой.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Корректирующее действие (КД)– действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации и предупреждения его повторного возникновения.

Мониторинг – измерения, проводимые с заданной частотой, с целью выявления изменений в наблюдаемом объекте.

Незначительное несоответствие – единичное наблюдаемое упущение в выполнении установленных требований, либо другое отклонение от нормативного требования системы менеджмента качества, которое не связано с изменением организационной структуры, большими материальными затратами и может быть устранено в процессе работы комиссии по оценке системы менеджмента качества, или в течение месяца со дня выявления.

Несоответствие – невыполнение установленных требований.

Неуспевающий обучающийся – обучающийся, уровень знаний, умений и навыков которого не соответствует требованиям, установленным по учебной дисциплине.

Образовательный процесс – производственный процесс, который длится ограниченное время и завершается выпуском уникальной социально-экономической продукции - специалистов для разных сфер общественной жизни.

Основная образовательная программа – программа, определяющая цели, задачи, планируемые результаты, содержание и организацию образовательного процесса на определенной ступени общего образования; направленная на формирование общей культуры, духовно-нравственное, гражданское, социальное, личностное и интеллектуальное развитие обучающихся; обеспечивающая социальную успешность, развитие творческих, физических способностей, сохранение и укрепление здоровья обучающихся.

Потребитель – организация и лицо, получающее продукцию. В ВУЗе: внешние потребители – работодатели, заказчики, родители (стейкхолдеры); внутренние потребители - обучающиеся, подразделения ВУЗа, профессорско-преподавательский состав, сотрудники.

Преподаватель – лицо из числа профессорско-преподавательского и научного персонала вуза или иной организации, допущенное в установленном порядке к осуществлению любого элемента образовательного процесса, предусмотренного основной образовательной программой.

Предупреждающее действие (ПД) – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Продукция – конечный результат процесса.

Промежуточная (рубежная) аттестация – оценка работы обучающегося по учебной дисциплине (группе дисциплин) за определенный промежуток времени.

Профессиональное образование - вид образования, который направлен на приобретение обучающимися в процессе освоения основных профессиональных образовательных программ знаний, умений, навыков и формирование компетенции определенных уровня и объема, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессии или специальности.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы и выходы.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.6 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

Разрешение на отклонение – разрешение на использование или выпуск продукции или услуги, которые не соответствуют установленным требованиям.

Система менеджмента качества образовательного учреждения – система для разработки политики и целей гарантий качества и достижения этих целей в образовательном учреждении.

Соответствие – выполнение требования.

Среднее профессиональное образование – средний уровень профессионального образования.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Управление несоответствиями – деятельность по идентификации, документированию, анализу и устранению несоответствий, а также уведомлению заинтересованных линий.

Услуга является результатом, по меньшей мере одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии *поставщика и потребителя*, как правило, нематериальна (например, предоставление информации в смысле передачи знаний).

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) – совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

Экзамен – итоговая аттестация обучающегося по учебной дисциплине с установлением уровня освоения по принятой шкале оценок.

Обозначения

ВАК – высшая аттестационная комиссия;

ВО – высшее образование;

ФГОС – Федеральный государственный образовательный стандарт;

ГОСТ Р – государственный стандарт Российской Федерации;

ДП – документированная процедура;

ЖЦП – жизненный цикл продукции;

КД –корректирующее действие;

НД – нормативный документ;

НИР – научно-исследовательские работы;

НИД – научно-исследовательская деятельность;

НИОКР – научно-исследовательские опытно-конструкторские разработки;

НП – несоответствующая продукция;

ОО – образовательная организация;

ПД - предупреждающие действия;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

СМК – система менеджмента качества;

СК - служба качества;

СП – структурное подразделение;

УМК – учебно-методическая комиссия;

УМР – учебно-методическая работа;

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.7 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

КД – корректирующие действия;
ТБ - техника безопасности
БЖД – безопасность жизнедеятельности

Сокращения

нач. – начальник;
доп. – дополнительный;
науч. – научный;
рук. – руководитель;
отд. – отдел;
зав. – заведующий;
эл. – электронный

3 Описание процедуры

3.1 Общие положения (описание процесса)

В Университете проводится работа по выявлению несоответствий, возникающих в ходе образовательной и научной деятельности, а так же других видов деятельности, являющихся необходимыми для поддержания основных процессов, с целью их последующего анализа и устранения.

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

После исправления несоответствующая продукция (результат процесса) должна быть подвергнута повторной верификации для демонстрации соответствия требованиям.

Графическое описание процедуры приведено в Приложении 1.

Основные виды возможной несоответствующей продукции ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ приведены в таблице 1.

Таблица 1 - Виды возможной несоответствующей продукции

Продукция ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ	Несоответствия
Результаты всех видов образовательной деятельности – выпускники, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям ФГОС ВО и потребителей	Несоответствие компетенций выпускников требованиям ФГОС ВО и потребителей
Студенты, обладающие установленным уровнем знаний на определенных этапах промежуточных аттестаций	Несоответствие знаний студентов требованиям ФГОС ВО и требованиям рабочих программ Университета
Персонал Университета административный и ППС, обладающий определенным уровнем компетенции для участия в процессе обучения, установленным в ДИ, Положениях о подразделениях, в конкурсной документации при проведении конкурсов на замещение должностей	Несоответствия компетенций административного персонала и профессорско-преподавательского состава требованиям Новосибирского ГАУ, ФГОС ВО

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.8 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

Продукция ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ	Несоответствия
Кадры высшей квалификации – кандидаты и доктора наук, обладающие компетенциями, соответствующие требованиям ВАК РФ и потребителей	Несоответствие компетенций выпускников аспирантуры, докторантуры требованиям Университета и ВАК РФ
Результаты научной и инновационной деятельности – научная и научно-техническая продукция	Несоответствия в научной научно-технической продукции, НИР, НИОКР; результатах экспериментов и т.д.
Результаты процессов планирования и проектирования образовательной деятельности	Несоответствия учебных планов, рабочих программ и учебно-методические комплексов, материально-технического обеспечения, планов издательской деятельности требованиям Университета, ФГОС ВО и потребителей
Результаты процессов внеучебной и воспитательной работы (студенты, выпускники, обладающие определенным уровнем культуры, морали, физического и психического здоровья, самостоятельности)	Несоответствие морального, культурного уровня выпускника (студента), а так же наличие вредных привычек, зависимостей несоответствующих требованиям к специалисту ВО
Результаты процесса довузовской подготовки и приема студентов	Несоответствие знаний, самостоятельности, морального уровня абитуриентов, прошедших довузовскую подготовку и зачисленных на 1-й курс студентов
Результаты поддерживающих процессов по управлению инфраструктурой, учебной и производственной средой	Несоответствие количества и качества учебных аудиторий и кабинетов, оборудования, учебных пособий, мест проживания, питания, занятия спортом и т.д. установленным требованиям для ВУЗов
Результаты процесса закупок	Несоответствие количества и качества закупленных материалов, учебных пособий, строительных материалов и пр.
Результаты процессов, переданных на аутсорсинг (например, процессов, выполняемых подрядными организациями по реконструкции и строительству учебных корпусов, общежитий, вспомогательных объектов; услуги клининга; процессов обеспечения БЖД и др.)	Несоответствия требованиям НД и Университета, выявленные в продукции подрядных организаций.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.9 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

3.2 Управление несоответствующей продукцией

3.2.1 Цели

1. Предотвращение поставки несоответствующей продукции потребителю (заказчику);
2. Предотвращение использования в процессах ЖЦП несоответствующей продукции;
3. Своевременное определение эффективных мер по устранению причин, вызывающих появление продукции с несоответствиями, исключая появление повторных несоответствий;
4. Обеспечение адекватных действий последствиям, если несоответствия выявлены после поставки или начала использования.

3.2.2 Обязательный порядок действий с несоответствующей продукцией

Несоответствия могут быть выявлены как в продукции самого университета, так и в поставленной (произведенной) подрядчиками или поставщиками (закупленной продукции).

Каждое отклонение продукции от требований НД и требований потребителей подлежит обязательной идентификации, анализу и действиям в соответствии с п. 3.3, независимо от времени, места, причин и обстоятельств его возникновения.

Идентификация и регистрация несоответствующей продукции, выявленной в образовательном процессе, оформляется соответствующей записью (Журналы посещаемости и успеваемости в деканатах, экзаменационные ведомости, протоколы аттестационных комиссий и т.д.).

Выявление несоответствий на этапах жизненного цикла продукции осуществляют лица, участвующие в процессах ЖЦП – процессах планирования, проектирования и разработки УМК, рабочих программ и т.д.; осуществления образовательной деятельности; в контроле результатов процессов ЖЦП; в проведении входного контроля закупаемых материалов, оборудования, учебных пособий и т.д.; контроля и испытаний готовой продукции (аттестационные комиссии); а также лица, участвующие в проведении инспекционных проверок в подразделениях, например проверок посещаемости лекций, проведения контрольных недель и т.д.

Так же несоответствия могут быть выявлены общественными структурами университета, такими, как старостат, кураторы групп, студенческие советы общежитий и т.д.

Несоответствия, которые могут быть устранены, должны быть устранены в кратчайший срок.

В случае поступления претензии (жалобы) от Заказчика (Потребителя), она регистрируется в Журнале регистрации претензий (жалоб) (Приложение 4) в службе качества, где и подшиваются в папку «Жалобы (претензии)». Ксерокопии претензий (жалоб) передаются руководителю подразделения ответственному за данный процесс для выполнения всех необходимых действий с НП.

Отчет об анализе причин несоответствия и план корректирующих действий в 2-х недельный срок направляется в службу качества.

Контроль над всеми действиями персонала по урегулированию претензий и обеспечению удовлетворенности Заказчика (Потребителя) осуществляет Представитель руководства по качеству.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.10 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

Обязательный порядок действий с несоответствующей продукцией включает в себя:

1. Выявление и регистрацию отклонения качества продукции от требований НД и потребителей (идентификацию несоответствующей продукции);
2. Устранение несоответствия (при возможности);
3. Принятие решения о дальнейшем использовании, выпуске продукции с отклонением, если получено разрешение на отклонение от соответствующего полномочного лица или органа и, где это применимо, потребителя;
4. Предотвращение первоначального предполагаемого использования или применения НП путем использования ее по другому назначению или утилизации;
5. Принятие адекватных действий последствиям (или потенциальным последствиям); если НП выявлена после поставки или начала использования (действия по рекламациям, жалобам организаций).

3.3 Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности

Несоответствия могут возникать в процессе образовательной деятельности ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ вследствие ошибок. Допущенных при формировании учебных планов и их реализации. Из-за недостаточной квалификации ППС, а также по вине обучающихся.

3.3.1 Работа с несоответствующими учебными планами и рабочими программами

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

Председатели учебно-методических комиссий отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствующих рабочих программ.

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими по следующим основаниям:

- результатам текущих проверок и аудитов;
- информации, полученной от предприятий и организаций, на которых работают выпускники университета;
- результатам анализа поступивших рекламаций;
- результатам контроля обучающихся.

При признании учебного плана несоответствующим, он идентифицируется, и осуществляется регистрация несоответствий.

Студенты, прошедшие обучение по несуществующим учебным планам и рабочим программам признаются неуспевающими из-за несоответствий, связанных с деятельностью университета. В этом случае проводится их дополнительное обучение по индивидуальным планам.

Признание студентов неуспевающими в силу личных причин подлежит идентификации и регистрации в деканате (Журналы успеваемости, экзаменационные ведомости) и влечет

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.11 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

чет за собой либо исправление несоответствий (дополнительное консультирование, продление сессии, переаттестацию и т.д.), либо отчисление из университета.

Анализ причин несоответствующих учебных планов и рабочих программ осуществляется проректором по учебной работе, проректором по качеству образовательной деятельности, ректором. Приведение в соответствие с требованиями учебных планов осуществляется проректором по учебной работе и начальником учебного отдела, рабочих программ - преподавателями под контролем заведующих кафедр и начальника отдела по качеству образовательной деятельности.

3.3.2 Работа с профессорско-преподавательским составом, имеющим несоответствующую компетенцию

На основании решения Аттестационной комиссии университета преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случае:

- невыполнения индивидуального плана работы преподавателя;
- нарушения трудовой дисциплины, правил техники безопасности и внутреннего распорядка;
- по результатам текущих проверок и аудитов;
- при рассмотрении поступивших рекламаций;
- при стабильно низких показателях (за последние три года) результативности деятельности ППС, определяемых в процессе ежегодной рейтинговой оценки.

В случае обнаружения несоответствий в работе преподавателей данные несоответствия идентифицируются и регистрируются в протоколе заседания кафедры и аттестационной комиссии. При признании преподавателя несоответствующим занимаемой должности происходит его переобучение (повышение квалификации), либо расторжение контракта.

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

Анализ причин появления данных несоответствий осуществляется зав. кафедрами, проректором по учебной работе, ректором.

3.3.3 Работа с неуспевающими обучающимися

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими по следующим основаниям:

- результатам прохождения контрольных точек;
- результатам экзаменационной сессии;
- результатам государственной итоговой аттестации;
- результатам текущих проверок и аудитов.

При признании обучающегося неуспевающим из-за несоответствий, связанных с деятельностью университета проводится его дополнительное обучение.

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

После повторного обучения проводится повторная аттестация обучающегося.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.12 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

Анализ причин появления данных несоответствий осуществляется деканами и проректором по учебной работе. Ответственность за идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов несут деканы факультетов.

3.3.4 Управление несоответствиями, возникающими при проведении научно-исследовательского процесса

Несоответствия при осуществлении научных исследований и разработок могут возникнуть вследствие ошибок, допущенных при формировании планов университета, программ проведения научно-исследовательской деятельности, выделении необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательском процессе.

Несоответствия в бюджетных и хоздоговорных НИР и НИОКР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями работ, экспертными комиссиями, а также при проведении внешнего контроля заказчиками научных исследований и разработок.

Несоответствия в научно-исследовательской работе магистрантов, аспирантов и докторантов могут быть выявлены при проведении аттестаций, в том числе государственной итоговой.

По возникновению несоответствий проректором по научной и международной деятельности, научными руководителями (тем, аспирантов, магистрантов) проводится анализ причин их возникновения, а также их исправление.

Начальник отдела по подготовке научно-педагогических кадров отвечает за исправление несоответствий в работе аспирантов и докторантов, проректор по научной и международной деятельности за своевременное исправление несоответствий НИР и НИОКР.

3.3.5 Управление несоответствиями, выявленными в результате проведения внутренних аудитов

В случае выявления несоответствий критерия аудита в ходе проверок (в т.ч. и внутренних аудитов), контроля, мониторинга процессов, входного контроля закупок идентификация и регистрация несоответствующей продукции проводится следующим образом:

1. Оформляются документы о несоответствии: отчет о несоответствующей продукции (Приложение 3); протокол о несоответствии (при проведении внутреннего аудита в соответствии с СМК ДП 03-01-2020 Внутренние аудиты Приложение 6); акт о наличии и характере несоответствий (Приложение 5);

2. Производится регистрация несоответствия в Журнале регистрации несоответствий в СК (Приложение 2).

При идентификации важно установить значимость несоответствия.

Протоколы несоответствий визируются руководителем проверяемого СП, который в последствие анализирует итоговый отчет по аудиту и разрабатывает планы корректирующих и предупреждающих действий в течение 10 дней после подписания итогового отчета по аудиту, согласовывая их с председателем аудиторской комиссии в соответствии с требованиями СМК ДП 05-01-2020 «Корректирующие действия» и СМК ДП 06-01-2020 «Предупреждающие действия».

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.13 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

Контроль выполнения корректирующих и предупреждающих действий осуществляют владельцы (руководители) процессов, руководители структурных подразделений (участники процессов), проректор по качеству образовательной деятельности в соответствии с требованиями СМК ДП 05–01–2020 «Корректирующие действия» и СМК ДП 06–01–2020 «Предупреждающие действия».

3.4 Этапы реализации процедуры управления несоответствиями продукции

Процедура «Управления несоответствиями продукции» состоит из следующих этапов (этапы соответствуют блокам на графическом изображении управления процессом, Приложение 1):

1. Обнаружение несоответствий продукции;
2. Классификация и анализ причин несоответствий продукции;
3. Устранение несоответствий.

Владельцы процессов и руководители структурных подразделений ведут сбор, учет и анализ всех несоответствий с целью выявления и анализа проблем в области качества в университете и составления отчета по качеству в соответствии с данной процедурой и процедурой СМК «Анализ со стороны руководства».

Ответственность за разработку, введение в действие и контроль за выполнением данной документированной процедуры возлагается на структурное подразделение, отвечающее за СМК.

3.5 Описание этапов процессов (подпроцессов), Пояснение к графическому описанию.

1. Обнаружение несоответствий продукции

На основании анализа документированной информации о продукции процесса, рекламаций потребителей процесса и учреждения в целом; или по результатам аудита процесса группой экспертов и должностными лицами, руководителями СП университета, ответственными за процесс или руководителем процесса принимается решение о наличии несоответствий продукции.

Выявленные несоответствия документируются в журналах, отчётах, экзаменационных ведомостях, протоколах и т.д.

2. Классификация и анализ причин несоответствий продукции

Руководители СП университета в рабочем порядке выполняют классификацию (в соответствии с таблицей 1 настоящей ДП) и анализ причин возникновения несоответствия продукции. При необходимости создается экспертная группа, в которую также включаются участники процесса, приведшего к возникновению несоответствия продукции. Руководителем экспертной группы является руководитель СП, который и определяет причину возникшего несоответствия продукции.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04–01–2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.14 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

По завершении классификации и анализа причин возникновения несоответствия продукции руководитель СП в срок не более пяти рабочих дней рассматривает возможные варианты коррекции несоответствий, а именно:

- возможность получения разрешения компетентных органов или должностных лиц на отклонения в продукции, например, согласование отклонений в учебном плане (рабочей программе);
- возможность переделки продукции с целью устранения несоответствий, например, изменение учебных планов, рабочих программ, отчетов по НИР и др.;
- возможность изменения требований к поставщикам и замены материалов, методик, методов, используемых в процессе и приводящих к несоответствиям, например, изменения правил приёма абитуриентов, изменение программ вступительных испытаний, смена научных руководителей, смена исполнителей НИР и др.;
- возможность дальнейшего использования продукции и меры, которые необходимо предпринять в целях обеспечения ее соответствия, например, повторное прослушивание курса, повышение квалификации выпускников, повышение квалификации преподавателей и т.д.

3. Устранение несоответствий

По результатам работы группы экспертов руководителем процесса принимается решение о целесообразности запуска корректирующих мероприятий.

Определенные корректирующие действия по предупреждению и устранению возникших несоответствий продукции фиксируются в документации (например, планы, протоколы, отчеты, приказы, распоряжения) согласно СМК ДП 05–01–2020 «Корректирующие действия» и СМК ДП 06–01–2020 «Предупреждающие действия».

Владельцы процессов в установленные сроки обеспечивают осуществление запланированных корректировок и ставят свою личную подпись после их выполнения. Руководители структурных подразделений контролируют устранение несоответствий продукции в установленные сроки осуществления КД и ПД в соответствии с требованиями.

По результатам корректирующих мероприятий делается заключение об устранении причин несоответствий и дается разрешение на проведение работ (в случае, если ранее они были приостановлены).

Разрешение на продолжение работ (процесса или видов деятельности в рамках процесса) даётся в соответствии с документацией на процесс (виды деятельности в рамках процесса).

3.6 Результативность процесса

3.6.1 Внешние поставщики и входы процесса

Входы процесса и внешние поставщики представлены в таблице 2.

Таблица 2

Внешние поставщики и входы процесса		
Вход процесса (данные или материальные объекты)	Поставщик процесса	Требования к входам
Несоответствие	Университет	Установленные формы в соответ-

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.15 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

		ствующих документированных процедурах по процессам, в которых выявлено данное несоответствие
--	--	--

3.6.2 Результаты процесса и его потребители

Результаты процесса управления несоответствиями продукции и его потребители представлены в таблице 3.

Таблица 3

Результаты процесса и их потребители

Результат (выход процесса)	Потребители процесса	Требования потребителей к результатам (выходам) процесса
Документированные несоответствия:		
1. претензии внешних потребителей;	абитуриенты, родители обучающихся, выпускники, деканаты, отдел делопроизводства	форма СМК-ДП 02-01-2020 «управление записями» - заявления, докладные записки
2. претензии обучающихся и преподавателей;	обучающиеся, ППС, деканаты, владельцы процессов	служебные записки, заявления в произвольной форме
3. результаты внутреннего аудита;	аудиторская группа, ответственный за СМК, владельцы процессов	форма СМК-ДП 03-01-2020 «Внутренние аудиты» - протокол несоответствия, итоговый отчет по ВА
4. результаты внешнего аудита;	орган по сертификации	отчет по аудиту органа сертификации
5. результаты оценивания и регистрации качества образовательной услуги и процессов в документации СМК;	аудиторская группа	форма СМК-ДП 03-01-2020 «Внутренние аудиты» - итоговый отчет по аудиту
6. показатели результативности СМК;	ответственный за СМК, проректор по качеству образовательной деятельности	СМК-ДП «Анализ СМК со стороны руководства»
7. результаты самооценки;	СП, владельцы процессов	произвольная форма
8. результаты контроля обучающихся;	деканаты	ведомости успеваемости, зачетные книжки, журналы успеваемости
9. результаты проверок органов надзора и контроля;	орган надзора и контроля	установленная форма
10. результаты анализа со стороны руководства (мониторинг, результативность	ответственный за СМК, владельцы процессов	СМК-ДП «анализ СМК со стороны руководства»

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.16 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

функционирования СМК);		
11. результаты проверок, осуществленных руководством университета или подразделений;	владельцы процессов	произвольная форма
12. результаты проверок осуществления образовательного процесса, процессов обеспечения и управления;	проректор по качеству образовательной деятельности, отдел качества образовательной деятельности	СМК-ДП «Мониторинг, измерение и анализ образовательной услуги», СМК-ДП «Мониторинг, измерение и анализ процессов»
13. результаты мониторинга удовлетворенности потребителей (работодателей, преподавателей, сотрудников, обучающихся);	владельцы процессов	СМК-ДП «Удовлетворенность потребителей», СМК-ДП «Анализ данных»
14. результаты мониторинга образовательной услуги (процесса);	проректор по качеству образовательной деятельности, отдел качества образовательной деятельности	СМК-ДП «Мониторинг, измерение и анализ образовательной услуги»
15. результаты мониторинга научно-исследовательского процесса	проректор по научной и международной деятельности	СМК-ДП «Мониторинг, измерение и анализ процессов»
Устраненное несоответствие	владельцы процессов, руководитель аудиторской группы	запись об устранении несоответствия

3.6.3 Критерии результативности процесса

1. Количество претензий внешних и внутренних потребителей
 - 1.1 для внутренних потребителей – снижение количества несоответствий по процессам;
 - 1.2 для внешних потребителей – снижение количества претензий/жалоб за год; снижение количества неуспешающих по результатам государственной итоговой аттестации.
2. Снижение числа повторных случаев появления несоответствий.

3.6.4 Мониторинг, анализ и улучшение процесса

Мониторинг критерия количества поступивших претензий от внешних потребителей проводят все владельцы своих процессов на основании информации, поступающей от потребителей продукции. Руководители СП проводят мониторинг по выполнению корректирующих мероприятий, направленных на предотвращение повторных жалоб и претензий, готовят в произвольной форме семестровые и ежегодные отчеты по работе с жалобами и удовлетворенности потребителей, сравнивая период текущего, с тем же периодом прошлого года.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.17 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

Мониторинг снижения количества неуспевающих обучающихся по результатам государственной итоговой аттестации проводится сотрудниками деканата под руководством декана. Отчет в произвольной форме предоставляется проректору по учебной работе.

Мониторинг процесса количества несоответствий для внутренних потребителей проводит проректор по учебной работе (отчет произвольной формы), сравнивая месяц текущего года с тем же периодом прошлого года.

По критерию «число повторных случаев» руководитель СП раз в год готовит отчет в произвольной форме, в котором указаны повторные случаи появления несоответствий и сравнение их с предыдущим годом, появление несоответствий, выявленных при проведении внутренних аудитов для анализа со стороны руководства.

4 Ответственность и полномочия

Распределение ответственности и полномочий подразделений и должностных лиц, участвующих в регламентировании настоящей процедуры приведены в таблице 4 и в графическом описании процедуры (Приложение 1).

Таблица 4 - Матрица распределения ответственности и полномочий

Наименование процесса (подпроцесса)	Владельцы процессов	Руководители СП	Ответственный за СМК	Заведующие кафедрами	ППС
Управление несоответствиями продукции	О	О	О	У	У
Выявление и регистрация несоответствий продукции	О	У	О	У	У
Классификация и анализ причин несоответствия продукции	О	У	О	У	
Устранение несоответствий	О	О	С	У	У

Условные обозначения:

О – ответственный;

С – согласование;

У – участник.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.18 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

Ответственность за организацию работ по управлению несоответствующей продукцией в рамках Университета несут владельцы (руководители) процессов и руководитель по качеству.

Владельцы процессов и руководитель по качеству несут ответственность за:

1. Разработку, введение в действие и контроль за выполнением данной документированной процедуры;
2. Обеспечение проведения анализа и классификацию несоответствий и их причин;
3. Утверждение КД по устранению причин возникновения НП в соответствии с СМК ДП 05-01-2020 «Корректирующие действия».

Руководитель СП, ответственного за СМК несет ответственность за:

1. Обеспечение общего методического руководства в рамках Университета по управлению несоответствующей продукцией;
2. Регистрацию несоответствий и обеспечение ведения Журнала регистрации несоответствий. (Приложение 2);
3. Осуществление контроля над устранением несоответствий;
4. Сбор, анализ данных о несоответствиях и участие во внесении предложений по выполнению предупреждающих и корректирующих действий в соответствии с СМК ДП 05-01-2020 и СМК ДП 06-01-2020
5. Участие в подготовке планов КД в рамках Университета в соответствии с СМК ДП 05-01-2016;
6. Подготовку и своевременное предоставление информации Руководителю по качеству Университета.

Ответственность за организацию работ по управлению несоответствующей продукцией в подразделении (процессе) несут руководители подразделений (процессов), где осуществляется деятельность в соответствии с процессной моделью СМК университета (см. Руководство по качеству).

Владельцы процессов и руководители структурных подразделений несут ответственность в рамках своих полномочий за:

1. Обеспечение проведения внутреннего контроля выпускаемой продукции во вверенном подразделении и входного контроля закупаемой продукции в соответствии с требованиями действующих НД, регламентирующих контроль качества продукции и услуг в образовательном процессе университета; а так же закупленной продукции, которая может повлиять на качество продукции или качество процессов СМК Университета;
2. Обеспечение регистрации несоответствий продукции, выявленных в пределах деятельности подразделения (процесса) и немедленное информирование вышестоящего руководителя;
3. Подготовку решений о возможности исправления несоответствующей продукции или возможности ее использования с отклонениями (если это возможно);
4. Контроль над устранением несоответствий продукции;
5. Анализ характера и причин несоответствий продукции;
6. Разработку КД по устранению причин НП, передачу их на утверждение в соответствии с СМК ДП 05-01-2020;
7. Выполнение КД после их утверждения и расчет результативности (эффективности)

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.19 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

КД в соответствии с СМК ДП 05-01-2020;

8. Информирование руководителя СП, ответственного за СМК о выявленных несоответствиях и выполненных действиях.

При принятии решения о действиях с НП в случае, если несоответствие значительно, при несогласии руководителя структурного подразделения или других должностных лиц с предлагаемыми решениями по действиям с НП и планируемым КД, окончательное решение может быть принято высшим руководством университета или Ученым советом с составлением протокола или решения.

5. Нормативные документы

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие документы

ГОСТ Р ИСО 9000-2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Системы менеджмента качества. Требования
ГОСТ Р ИСО 9004-2019	Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации
СМК ДП 01-01-2020	Управление документацией
СМК ДП 02-01-2020	Управление записями
СМК ДП 03-01-2020	Внутренние аудиты
СМК ДП 05-01-2020	Корректирующие действия
СМК ДП 06-01-2020	Предупреждающие действия

6 Записи по качеству

Ведение записей по процедуре управления НП в структурных подразделениях, как и всех других записей по качеству, осуществляют ответственные работники подразделений университета, назначенные руководителями подразделений (уполномоченные по качеству в подразделениях). Перечень записей по качеству по процедуре управления НП соответствует СМК ДП 02-01-2020 Управление записями (Приложение 1).

Документированную процедуру разработал

Начальник отдела по профессионально-общественной аккредитации

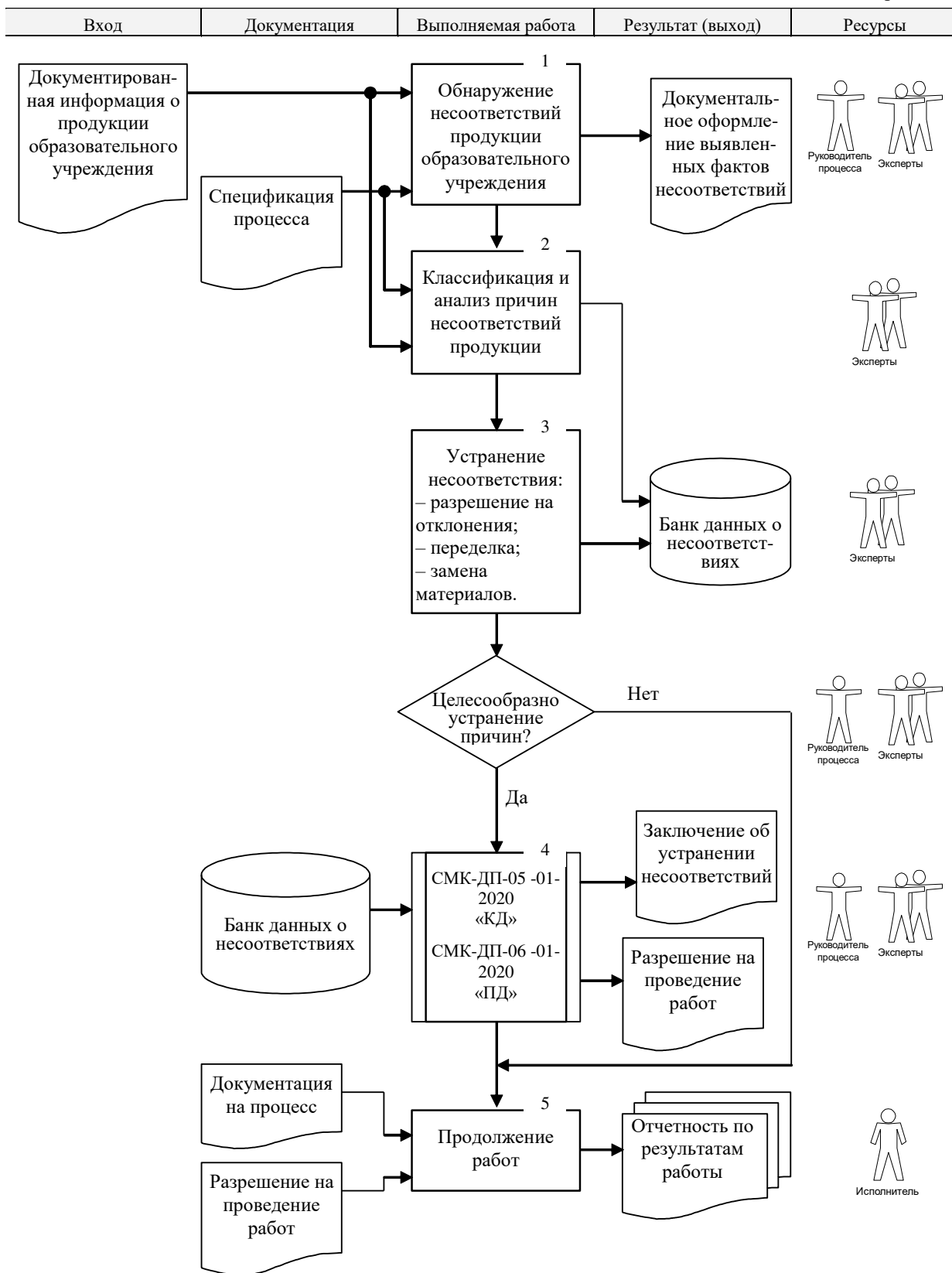
«__» _____ 2020 г.

_____ 3.В. Андреева

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.20 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.22 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

Приложение 3

Отчет о несоответствующей продукции

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ	Отчет о несоответствующей продукции № _____	
	Эксперты: <i><состав группы экспертов, если работа с несоответствием этого требует></i>	
Процесс:	Руководитель процесса (ФИО):	
Подразделение:	Руководитель подразделения (ФИО):	
Данные о НП		
Нарушено требование: <i><дать ссылку на требование (положение стандарта, документа системы и т.д.), нарушение которого привело к появлению данного несоответствия></i>		
Краткое описание НП: <i><кратко сформулировать несоответствие, связанного с невыполнением указанного в предыдущем пункте требования></i> Руководитель процесса _____ “__” _____ 20__ г. (подпись)		
Планируемые действия для устранения несоответствия: 1. .. <i><указать сроки, исполнителя и мероприятия></i> 2. .. <i><или дать ссылку на программу действий></i> 3. ..		Отметка о выполнении:
Мнение экспертной группы о причинах несоответствия		
Причина НП: <i><кратко сформулировать предполагаемую причину несоответствия></i>		
Объективные данные, подтверждающие причину НП: <i><Дать информацию или ссылку на нее, подтверждающую причину несоответствия. В случае отсутствия такой информации процедура корректирующих/предупреждающих действий инициируется в обязательном порядке ></i> Руководитель экспертной группы _____ “__” _____ 20__ г. (подпись)		
Реализация процедуры корректирующих/предупреждающих действий целесообразна? ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/> Руководитель процесса/подразделения: _____ “__” _____ 20__ г. (подпись)		
Корректирующее/предупреждающее действие выполнено: <i>(ненужное зачеркнуть)</i> Руководитель работ по КД/ПД _____ “__” _____ 20__ г. (подпись)		
Оценка корректирующего/предупреждающего действия <i>(ненужное зачеркнуть):</i> Результативно Нерезультативно Руководитель процесса _____ “__” _____ 20__ г. (подпись)		

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.24 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

Приложение 5

УТВЕРЖДАЮ

_____ (должность)
 _____ (Ф.И.О.)
 (личная подпись)
 «__» _____ 200 г.

АКТ № _____
 О НАЛИЧИИ И ХАРАКТЕРЕ НЕСОТВЕТСТВИЙ

от «__» _____ 20__ г.

Представители предприятия-поставщика продукции, услуг (Ф.И.О. должность, паспортные данные):

№ удостоверения: _____ Дата выдачи _____
 Представитель заказчика (университета) (должность, Ф.И.О., паспортные данные): _____

Наименование изделий (наименование объекта), в которых обнаружены несоответствия _____

ГОСТ; ТУ, которым должна соотв. продукция _____

Объем партии _____

Количество несоответствующей продукции (ед. изм.) _____

№№ Паспортов несоответствующих изделий; № партии; № Заказа, договора _____

Место нахождения изделий (объекта) _____

Условия доставки (самовывоз, доставка транспортом поставщика и т.д.) _____

Условия хранения изделий, состояние объекта (защищенность от воздействия внешних факторов, температура, влажность и т. д.) _____

Состояние упаковки (для готовой продукции) _____

Установленные несоответствия (характер несоотв.) _____

Причины возникновения несоответствий _____

Представитель поставщика:
 Должность: _____
 (Ф.И.О.) _____
 (личная подпись)

Представитель заказчика (университета):
 Должность: _____
 (Ф.И.О.) _____
 (личная подпись)

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования	СМК ДП 04-01-2022
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»	стр.25 из 28
Документированная процедура «Управление несоответствующей продукцией»	Версия 1

Приложение 6

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЙ

Принятые решения по устранению несоответствий:

1. Коррекция продукции _____

2. Корректирующие мероприятия

Корректирующие мероприятия	Срок исполнения

3. Другие действия

4. Условия и срок временного хранения несоответствующей продукции у заказчика:

Представитель поставщика _____
(личная подпись)

Представитель заказчика _____
(личная подпись)

