



КГУ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КГУ»)



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

Э.Ю. Абдуллазянов

7 ноября 2016 г.

Стандарт организации
Система менеджмента качества

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ

СТО СМК УН-16

| | | | | |
|---------------|----------|-----------|-------------|-----------|
| СТО СМК УН-16 | Выпуск 3 | Изменение | Экземпляр № | Лист 1/13 |
|---------------|----------|-----------|-------------|-----------|

Предисловие

РАЗРАБОТАН начальником УМКО Н.П. Щукиной, заместителем начальника УМКО КГЭУ Е.С. Аксеновой.

УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ: приказ от 17.11.2016 № 353.

Стандарт организации соответствует требованиям ИСО 9001:2015.

ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТО СМК 8.3.01-12 «Управление несоответствиями», выпуск 2.

Документ является собственностью ФГБОУ ВО «КГЭУ» и не подлежит передаче, воспроизведению и копированию без разрешения руководства университета

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|-------------------------------------|----|
| 1 Область применения | 4 |
| 2 Нормативные ссылки | 4 |
| 3 Термины, определения и сокращения | 4 |
| 4 Общие положения | 6 |
| 5 Порядок выполнения деятельности | 9 |
| 6 Ответственность | 10 |
| Лист ознакомления | 11 |
| Лист регистрации изменений | 12 |

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает единый порядок управления несоответствиями в КГЭУ.

1.2 Документированные результаты деятельности по управлению несоответствующей продукцией (записи по качеству) являются составной частью данных для анализа СМК со стороны руководства КГЭУ.

1.3 Настоящий стандарт обязателен к применению всеми структурными подразделениями университета.

2 Нормативные ссылки

Настоящий стандарт организации разработан с учетом требований и рекомендаций следующих нормативных документов:

ИСО 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015). Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ИСО 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015). Системы менеджмента качества. Требования;

ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;

РК-16 Руководство по качеству Казанского государственного энергетического университета;

СТО СМК УД-16 «Управление документацией»;

СТО СМК УЗ-16 «Управление записями»;

СТО СМК ВА-16 «Внутренние аудиты»;

СТО СМК УКДиПД-16 «Улучшение. Корректирующие и предупреждающие действия».

3 Термины, определения и сокращения

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

Записи по качеству – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

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 присущих характеристик объекта требованиям.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Корректирующие действия (КД) – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

Несоответствие – невыполнение установленных требований.

Потребитель – лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и(или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата. В вузе: процесс обучения и воспитания, научно-исследовательская, опытно-конструкторская работа.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Предупреждающие действия (ПД) – Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Рабочее состояние документа – действующая на данный момент (утвержденная) документация СМК.

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

Используемые сокращения:

БРС – балльно-рейтинговая система

ВАК – высшая аттестационная комиссия

ГОСТ – государственный стандарт

КГЭУ – Казанский государственный энергетический университет

КД – корректирующее действие

НИОКР – научно-исследовательские опытно-конструкторские работы

НИР – научно-исследовательская работа

НР – научная работа

ПД – предупреждающее действие

РК – Руководство по качеству

РФ – Российская Федерация

СМК – система менеджмента качества

СТО – стандарт организации

УМКО – Управление мониторинга качества образования

УМР – учебно-методическая работа

ФГБОУ ВО – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

ФГОС ВО – федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования

4 Общие положения

4.1 В КГЭУ проводится работа по выявлению несоответствий, возникающих в процессе образовательной и научной деятельности с целью их последующего анализа и исправления.

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

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

Графическое описание процедуры приведено в разделе 5 данного документа.

4.2 Основные виды несоответствующей продукции в КГЭУ

В таблице 1 приведены основные виды несоответствующей продукции в КГЭУ.

Таблица 1

Виды несоответствующей продукции в КГЭУ

| Продукция КГЭУ | Несоответствия |
|---|--|
| Результаты всех видов образовательной деятельности – выпускники, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям ФГОС ВО и потребителей | Несоответствие компетенций выпускников требованиям ФГОС ВО и потребителей |
| Кадры высшей квалификации – кандидаты и доктора наук, обладающие компетенциями, соответствующие требованиям ВАК РФ и потребителей | Несоответствие компетенций выпускников требованиям ВАК РФ и потребителей |
| Результаты научной деятельности – научная и научно-техническая продукция | Несоответствия научной и научно-технической продукции требованиям потребителей |
| Результаты проектирования основных образовательных программ: планы, учебно-методические комплексы дисциплин, программы, учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплин | Несоответствие учебно-методических комплексов требованиям КГЭУ, ФГОС ВО и потребителей |

4.3 Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной и научной деятельности

4.3.1 Работа с несоответствующими учебными планами и рабочими программами.

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и аудитов;
- на основании информации, полученной от предприятий, на которых работают выпускники;
- по результатам анализа рекламаций;

- по результатам контроля обучающихся.

При признании учебного плана несоответствующим, он идентифицируется как таковой и осуществляется регистрация несоответствий (форма – в СТО СМК ВА-16).

Студенты, прошедшие обучение по несоответствующим учебным планам и рабочим программам, признаются неуспевающими из-за несоответствий, связанных с деятельностью университета. В этом случае проводится их дополнительное обучение. Признание студентов неуспевающими в силу личных причин влечет за собой либо исправление несоответствий (дополнительное консультирование, продление сессии и т.д.), либо отчисление из образовательного учреждения.

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

Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случае:

- несоответствия квалификационным требованиям, предъявляемым к занимаемой должности;
- невыполнения должностных обязанностей, установленных в «Должностной инструкции»;
- нарушения трудовой дисциплины, правил техники безопасности и внутреннего распорядка;
- по результатам текущих проверок и аудитов;
- при рассмотрении рекламаций.

В случае обнаружения несоответствий в работе преподавателей данные несоответствия идентифицируются и регистрируются (форма – в СТО СМК ВА-16, либо традиционная для КГЭУ).

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

Студенты, прошедшие обучение у преподавателей, имеющих недостаточную квалификацию, признаются неуспевающими из-за несоответствий, связанных с деятельностью университета. В этом случае проводится их дополнительное обучение.

4.3.3 Работа с неуспевающими обучающимися

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими по результатам:

- текущего контроля, который проводится в течение семестра (контрольные, самостоятельные работы, опросы, защиты курсовых работ и проектов и т.д.);
- компьютерного тестирования в конце каждого учебного модуля;
- промежуточной аттестации (зачеты и экзамены) в ходе зачетно-экзаменационной сессии;

– итоговой государственной аттестации выпускников.

Если обучающийся признается неуспевающим из-за несоответствий, связанных с деятельностью университета, то проводится дополнительное обучение этого обучающегося.

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.

4.3.4 Управление несоответствиями, возникающими при проведении научно-исследовательского процесса.

Несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения научно-исследовательской деятельности, выделении необходимых ресурсов, по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательском процессе, отсутствии аттестованных специалистов, при использовании оборудования без идентификации и аттестации и т.д.

Несоответствия в бюджетных НИР и НИОКР могут быть выявлены при проведении контроля научными руководителями работ, экспертными комиссиями КГЭУ и заказывающими организациями (Государственные органы, министерства и ведомства РФ и субъектов Федерации), а также в ходе аудитов СМК.

Несоответствия в хоздоговорных НИР и НИОКР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями работ и экспертными комиссиями КГЭУ, а также при проведении внешнего контроля заказчиком и аудитором СМК.

Несоответствия в научно-исследовательской работе аспирантов и докторантов могут быть выявлены при проведении экзаменов, аттестаций, а также при проведении итоговой государственной аттестации.

После возникновения несоответствий проводится анализ причин их возникновения, а также их исправление (коррекция).

Анализ причин появления несоответствий в НИР и НИОКР проводит научный руководитель темы. Начальник управления НИР отвечает за проведение КД и ПД.

Анализом причин появления несоответствий в работе аспирантов и докторантов занимается научный руководитель. Начальник отдела подготовки кадров высшей квалификации отвечает за исправление несоответствий в работе аспирантов и докторантов.

5 Порядок выполнения деятельности

5.1 Процедура «Управление несоответствиями» состоит из следующих этапов:

Этап 1. Обнаружение несоответствий продукции КГЭУ.

На основании анализа документированной информации о продукции, рекламий потребителей или по результатам аудита процесса группой экспертов и должностными лицами КГЭУ, ответственными за процесс или руководителем процесса принимается решение о наличии несоответствий продукции.

Выявленные несоответствия документируются (СТО СМК ВА-16).

Этап 2. Классификация и анализ несоответствий продукции. Группа экспертов выполняет классификацию и анализ несоответствий продукции.

Этап 3. Устранение несоответствий: разрешение на отклонение, переделка, замена. Группа экспертов рассматривает возможные варианты коррекции несоответствий. В частности, рассматриваются следующие варианты:

- возможность получения разрешения компетентных органов или должностных лиц на отклонения в продукции¹;
- возможность переделки продукции с целью устранения несоответствий²;
- возможность изменения требований к поставщикам и замены материалов, используемых в процессе и приводящих к несоответствиям³;
- возможность дальнейшего использования продукции и меры, которые надо предпринять в целях обеспечения ее соответствия⁴.

По результатам работы группы экспертов руководителем процесса принимается решение о целесообразности запуска корректирующих или предупреждающих действий.

Этап 4 В случае решения о целесообразности поиска и устранения причин несоответствий запускается процедура СТО СМК УКДиПД-16 «Улучшение. Корректирующие и предупреждающие действия».

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

Этап 5 Продолжение работ.

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

Этап 6 Все процессы, результаты которых не могут быть верифицированы последующим мониторингом или измерениями, подлежат повторной валидации.

¹ Например, согласование отклонений в учебном плане (рабочей программе).

² Например, переделка учебных планов, рабочих программ, учебно-методических комплексов и т.п.

³ Например, изменение правил приема, изменение программ вступительных испытаний и т.п.

⁴ Например, повторное прослушивание курса, повышение квалификации выпускников, повышение квалификации преподавателей и т.п.

6 Ответственность

Проректоры отвечают за управление несоответствиями в пределах своей деятельности.

Руководители процессов и видов деятельности СМК отвечают за управление несоответствиями в пределах своего процесса.

Начальник учебно-методического управления КГЭУ отвечает за в организации учебного процесса, за идентификацию и регистрацию несоответствий в учебных планах, программах и стандартах университета требованиям ФГОС ВО.

Директоры институтов отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствующих рабочих программ и неуспевающих студентов.

Заведующие кафедрами отвечают за идентификацию и регистрацию профессорско-преподавательского состава, имеющего несоответствующую компетенцию, а также несоответствий в распределении учебной нагрузки.

Ректор, проректор по НР контролируют деятельность диссертационных Советов в соответствии с требованиями ВАК.

Начальник отдела подготовки кадров высшей квалификации отвечает за идентификацию и регистрацию неуспевающих аспирантов и докторантов.

Начальник УМКО отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий при разработке, внедрении и развитии СМК и БРС, за доведение до руководителей соответствующих подразделений и должностных лиц информацию о выявленных и зарегистрированных несоответствиях.

Лист ознакомления

С настоящим СТО ознакомлен и принял к исполнению:

1 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

2 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

3 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

4 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

5 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

6 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

7 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

8 _____
(Подпись) (И.О. Фамилия)

(Дата)

Лист регистрации изменений

| Но- мер изме- нения | Номера листов (страниц) | | | Основание для внесе- ния измене- ния | Всего лис- тов в доку- менте | ФИО и под- пись лица, внесшего из- менение | Дата |
|------------------------------|-------------------------|-------|---------|---|------------------------------------|---|------|
| | замененных | новых | изъятых | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

СОГЛАСОВАНО

Проректор по УР

Проректор по НР

Проректор по ИП

Проректор по НО

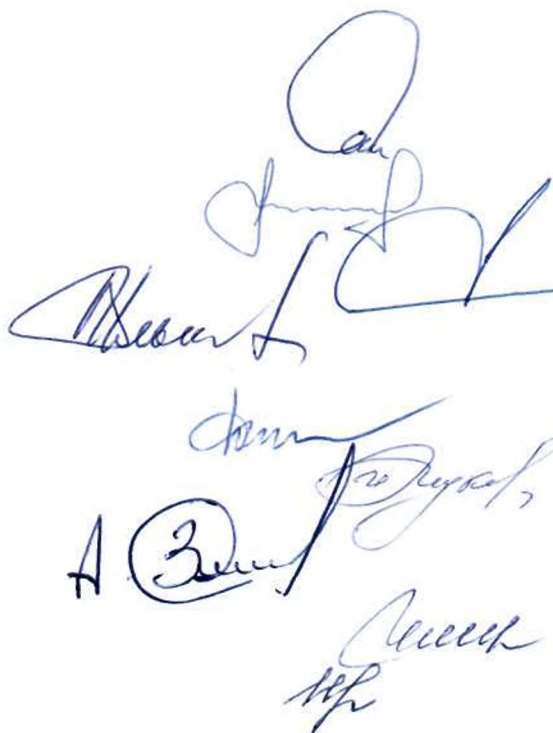
Проректор по
информатизации

Проректор по ВВР

Проректор по АХР

Проректор по ЭиФ

Начальник УМКО



А.В. Леонтьев

Э.В. Шамсутдинов

Д.Ф. Губаев

В.К. Ильин

Ю.Н. Смирнов

И.В. Жукова

А.Д. Зиганшин

А.И. Шамеева

Н.П. Щукина