

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Казанского государственного
аграрного университета

Д.И. Фаизрахманов

« 10 » 12 2009г.



Система менеджмента качества

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ

СТО 08-02-2009

Экз. № 2

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 2
СТО 08-02-2009	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ	Листов: 13
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. РАЗРАБОТАНО Представителем руководства по качеству.

2. ПРИНЯТО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора № ____ от «__» _____ 2009 г.

3. ВВЕДЕНО впервые.

4. Перед ознакомлением с содержанием или работой с настоящим документом каждый пользователь должен проверить наличие на титульном листе документа факт нахождения его на учете и управлении. Действительность документа подтверждается наличием на титульном листе документа номера его экземпляра.

Отсутствие на титульном листе документа отметки «№ экз. _____», штампа «Контрольный экземпляр» на подлиннике документа или рукописного номера экземпляра на его копии, свидетельствует об отсутствии каких-либо гарантий со стороны лиц, отвечающих за управление документацией системы менеджмента качества, за актуальность настоящего экземпляра.

5. Настоящий документ разработан на основе следующих документов:

- Стандарты и Директивы гарантии качества высшего образования на территории Европы (Стандарты и директивы ENQA).

- Международный стандарт ГОСТ Р ИСО 9001.

- Типовая модель системы качества образовательного учреждения, рекомендованная Федеральным агентством по образованию и Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (Письмо Управления учреждений образования от 22.05.2006 N 836/12-16 "О типовой модели системы управления качеством образования для вузов и ссузов").

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 3
СТО 08-02-2009	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ	Листов: 13
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

СОДЕРЖАНИЕ ДОКУМЕНТА

Сокращения и обозначения	4
Нормативные ссылки	4
Термины и определения	4
1. Назначение и область применения	6
2. Ответственность и полномочия	6
3. Описание процедуры	6
3.1. Общие положения	6
3.2. Основные виды несоответствующей продукции в образовательном учреждении	6
3.3. Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности.	7
3.4. Управление несоответствиями, возникающими при проведении научно-исследовательского процесса.	8
3.5. Пояснение к графическому описанию.	8
Приложение А. Графическое описание документированной процедуры	10
Приложение Б. Отчет о несоответствии	11
Лист ознакомления	12
Лист регистрации изменений	13

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 4
СТО 08-02-2009	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ	Листов: 13
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

ENQA – европейская ассоциация гарантии качества в высшем образовании
ГОС – государственный образовательный стандарт
ГОСТ – государственный стандарт
ДИ – должностная инструкция
ДП – документированная процедура
КД – корректирующие действия
НД – нормативная документация
ОУ – образовательное учреждение
ПД – предупреждающие действия
ПРК – представитель руководства по качеству
ПСП – положение о структурном подразделении
РК – руководство по качеству
СМК – система менеджмента качества
СП – спецификация процесса
ТМ – типовая модель системы качества

НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО 19011-2003 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента

РК 04-01-2009 Руководство по качеству

СТО 04-03-2009 Система менеджмента качества. Управление записями о качестве

СТО 08-01-2009 Система менеджмента качества. Порядок планирования, проведения и документирования результатов внутренних аудитов

СТО 08-03-2009 Система менеджмента качества. Порядок осуществления корректирующих и предупреждающих действий

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Все термины, использованные в настоящем документе, трактуются в соответствии с Терминологическим словарем в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования версии 2006 года, а также ГОСТ Р ИСО 9000.

Соответствие – выполнение требования.

Несоответствие – невыполнение установленных требований

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

Рекламация — информация от потребителя, выраженная в письменной форме.

Значительной несоответствие – отсутствие, неприменение или полное нарушение какого-либо процесса СМК или требований стандарта.

Малозначительное несоответствие – единичное наблюдаемое упущение или упущение в документации, в процессе СМК.

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 5
СТО 08-02-2009	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ	Листов: 13
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

Аттестация – оценка соответствия содержания, уровня и качества подготовки выпускников требованиям государственного образовательного стандарта.

Несоответствующая продукция – образовательная услуга, не удовлетворяющая требованиям нормативной документации (образовательная услуга, имеющая отклонения или осуществляемая в условиях, не соответствующих нормам, указанным в НД).

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 6
СТО 08-02-2009	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ	Листов: 13
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура СМК разработана в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и методическими рекомендациями по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения.

Настоящая процедура единый порядок управления несоответствиями в Казанском государственном аграрном университете.

Требования процедуры обязательны для применения во всех подразделениях Казанского государственного аграрного университета в части их деятельности, связанной с управлением несоответствиями услуг в университете.

2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

Ответственным за введение процедуры в действие является представитель руководства в области качества. Ответственным за внесение изменений в процедуру является специалист по качеству Казанского ГАУ.

Ответственность и полномочия при реализации процедуры определены в ее тексте и графическом приложении.

3. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

В Казанском государственном аграрном университете планомерно проводится работа по выявлению несоответствий услуг, 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, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

Графическое описание процедуры приведено в приложении А к данному документу.

3.2. Основные виды несоответствующих услуг

В таблице 1 приведены основные виды несоответствующих услуг в университете.

Таблица 1. Виды несоответствующих услуг в Казанском ГАУ

Услуги ОУ	Несоответствия
Результаты всех видов образовательной деятельности (основные образовательные программы, программы дополнительного образования) – выпускники, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям ГОС ВПО и потребителей	Несоответствие компетенций выпускников требованиям ГОС ВПО и потребителей
Результаты научной и инновационной деятельности	Несоответствие требованиям, описанным в НД
Результаты проектирования образовательных программ – учебные планы, рабочие программы, учебно-методические комплексы	Несоответствия учебных планов, рабочих программ и учебно-методических комплексов требованиям ОУ, ГОС ВПО

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 7
СТО 08-02-2009	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ	Листов: 13
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

3.3. Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности

3.3.1 Обращение с несоответствующими учебными планами и рабочими программами

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

Деканы отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствующих рабочих программ.

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и аудитов;
- на основании информации, полученной от организаций, в которых работают выпускники;
- по результатам анализа рекламаций;
- по результатам контроля обучающихся.

При признании учебного плана несоответствующим он идентифицируется как таковой и осуществляется регистрация несоответствий в протоколе несоответствий (приложение Б).

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 университета.

3.3.2 Работа с профессорско-преподавательским составом, имеющим несоответствующую 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.

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

При признании преподавателей не соответствующими 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.

3.3.3. Работа с неуспевающими обучающимися

Деканы отвечают за идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов.

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими:

- по результатам прохождения контрольных точек;
- по результатам экзаменационной сессии;

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 8
СТО 08-02-2009	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ	Листов: 13
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

- по результатам итоговой государственной аттестации;
- по результатам текущих проверок и аудитов.

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.

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, а также по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательском процессе.

Несоответствия в бюджетных НИР могут быть выявлены при проведении контроля научными руководителями работ, научно-техническими комиссиями образовательного учреждения и заказывающими организациями (Государственные органы, министерства и ведомства РФ и субъектов Федерации).

Несоответствия в хоздоговорных НИР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями работ и научно-техническими комиссиями университета, а также при проведении внешнего контроля заказчиком.

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

Анализ причин появления несоответствий в НИР проводит научный руководитель.

3.5. Пояснение к графическому описанию (Приложение А)

Блок 10. На основании анализа документированной информации о продукции процесса, рекламаций потребителей или по результатам аудита процесса группой экспертов и должностными лицами университета, ответственными за процесс или руководителем процесса принимается решение о наличии несоответствий продукции.

Выявленные несоответствия документируются (см. Приложение Б).

Блок 20. Группа экспертов выполняет классификацию несоответствия продукции.

Блок 30. 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;

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

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

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 9
СТО 08-02-2009	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ	Листов: 13
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

– возможность дальнейшего использования продукции и меры, которые надо предпринять в целях обеспечения ее соответствия⁴.

По результатам работы группы экспертов руководителем процесса принимаются решения о целесообразности запуска корректирующих или предупреждающих мероприятий.

Блок 40. В случае решения о целесообразности поиска и устранения причин несоответствий запускается процедура «Корректирующие и предупреждающие мероприятия».

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

Блок 50. Продолжение работ (процесса или видов деятельности в рамках процесса) в соответствии с документацией на процесс (виды деятельности в рамках процесса).

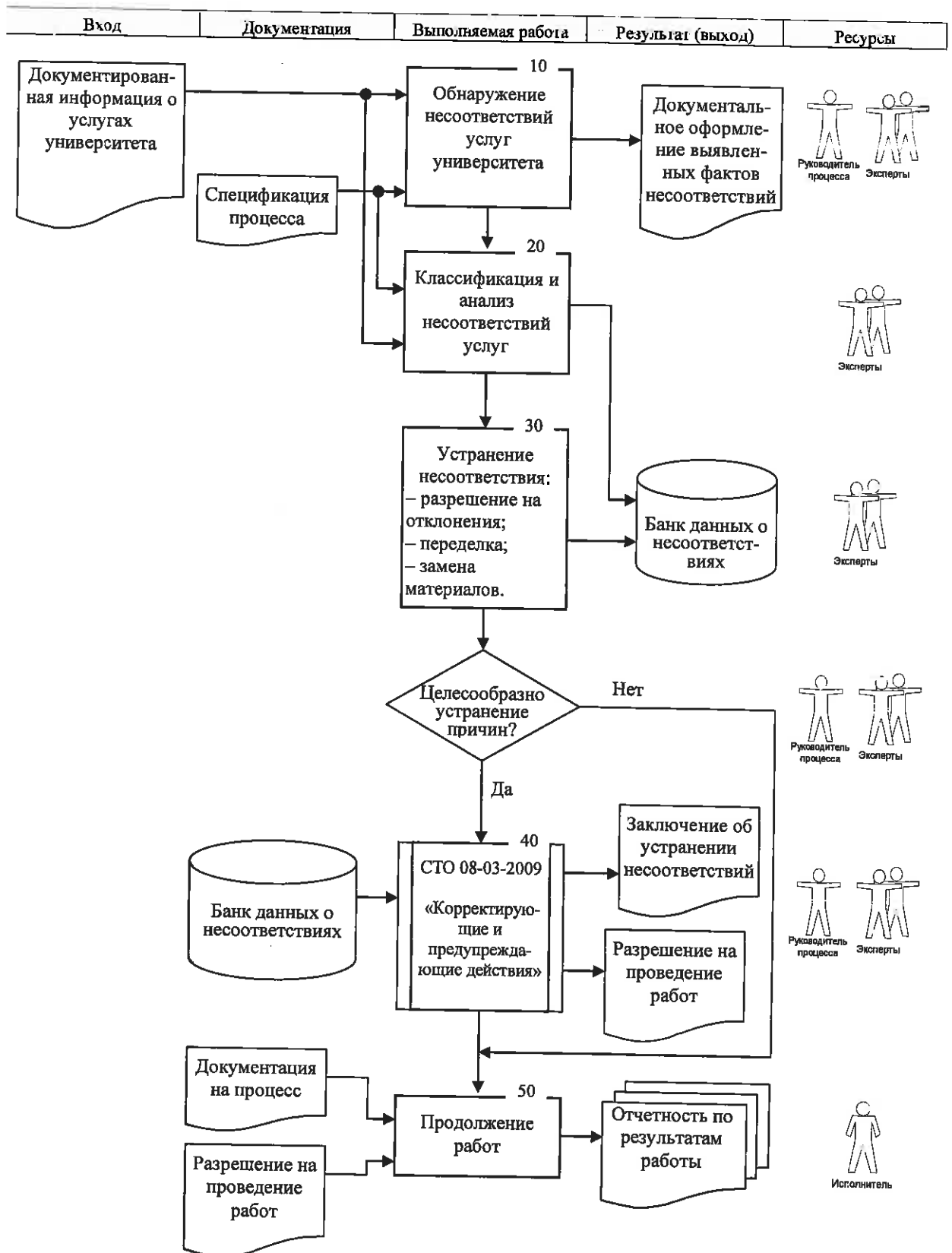
	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
Разработал	Специалист по качеству		
Согласовал	Ответственный представитель руководства по качеству		

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

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

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 10
СТО 08-02-2009	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ	Листов: 13
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

Приложение А



ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 11
СТО 08-02-2009	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ	Листов: 13
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

Приложение Б

Форма отчета о несоответствии

Отчет о несоответствии №	
Эксперты: <i><состав группы экспертов, если работа с несоответствием этого требует></i>	
Процесс:	Руководитель процесса (ФИО):
Подразделение:	Руководитель подразделения (ФИО):
Данные о несоответствии	
Нарушено требование: <i><дать ссылку на требование (положение стандарта, документа системы и т.д.), нарушение которого привело к появлению данного несоответствия></i>	
Краткое описание несоответствия: <i><кратко сформулировать несоответствие, связанного с невыполнением указанного в предыдущем пункте требования></i>	
Руководитель процесса _____ “ ” _____ 200_ 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 несоответствия: <i><кратко сформулировать предполагаемую причину несоответствия></i>	
Объективные данные, подтверждающие причину несоответствия: <i><Дать информацию или ссылку на нее, подтверждающую причину несоответствия. В случае отсутствия такой информации процедура корректирующих/предупреждающих действий иницируется в обязательном порядке ></i>	
Руководитель экспертной группы _____ “ ” _____ 200_ г. (подпись)	
Реализация процедуры корректирующих/предупреждающих действий целесообразна? ДА <input type="checkbox"/> НЕТ <input type="checkbox"/>	
Руководитель процесса/подразделения: _____ “ ” _____ 200_ г. (подпись)	
Корректирующее/предупреждающее действие выполнено: <i>(ненужное зачеркнуть)</i>	
Руководитель работ по КД/ПД _____ “ ” _____ 200_ г. (подпись)	
Оценка корректирующего/предупреждающего действия (ненужное зачеркнуть): <i>Результативно</i> <i>Нерезультативно</i>	
Руководитель процесса _____ “ ” _____ 200_ г. (подпись)	

ФГОУ ВПО «Казанский государственный аграрный университет».		Лист: 12
СТО 08-02-2009	УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ	Листов: 13
		Изменение:
		Редакция: 1 – 2009

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

С настоящей документированной процедурой ознакомлен:

№	Должность	Фамилия И.О.	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

