

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ**

ПРИКАЗ

«31» сентября 2014 г.

№ 183/2

Санкт-Петербург

О введении в действие документации системы менеджмента качества

В целях совершенствования системы менеджмента качества СПбУУиЭ, его региональных институтов и филиалов

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Ввести в действие актуализированный документ системы менеджмента качества (далее – СМК) СТО-СМК-8.3-3-2014 «Управление несоответствиями в СПбУУиЭ» (Приложение А).

2. Директорам институтов СПбУУиЭ, директорам региональных институтов и филиалов, руководителям структурных подразделений:

2.1. Ознакомить уполномоченных по качеству, иных лиц, ответственных за функционирование СМК в структурном подразделении, с содержанием указанного документа СМК под личную подпись каждого.

2.2. Ознакомить штатных сотрудников и профессорско-преподавательский состав с содержанием вышеуказанного документа.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Ректор



О.Г. Смешко

Приложение 1
к приказу от «31» октября 2014 г.
№ 183/2



Негосударственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Санкт-Петербургский университет управления и экономики»

Стандарт организации

СТО-СМК-8.3-3-2014

Управление несоответствиями в СПбУУиЭ

ОДОБРЕНО
Ученым советом СПбУУиЭ
«30» октября 2014 г.
Протокол № 3/14



УТВЕРЖДАЮ
Ректор СПбУУиЭ
О.Г. Смешко О.Г. Смешко
«30» октября 2014 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ В СПбУУиЭ

СТО-СМК-8.3-3-2014

Вводится повторно

Дата введения: «01» ноября 2014 г.

Санкт-Петербург
2014

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Руководитель службы качества	Т.А. Борисова <i>Т.А. Борисова</i>	29.10.2014г.
Согласовано	Проректор по учебной работе	Е.А. Торгунаков <i>Е.А. Торгунаков</i>	30.10.2014г.
Согласовано	Проректор по научной работе	Г.А. Костин <i>Г.А. Костин</i>	30.10.2014г.
Согласовано	Директор по персоналу	А.В. Богомолов <i>А.В. Богомолов</i>	30.10.2014г.
Согласовано	Начальник юридического отдела	Ю.В. Коновалова <i>Ю.В. Коновалова</i>	30.10.2014г.
Редакция 3	Экземпляр 1	Страниц 20	



СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Наименования глав, разделов, подразделов	Стр.
	Перечень сокращений и обозначений	3
	Термины и определения	3
1	Назначение и область применения стандарта организации «Управление несоответствиями в СПбУУиЭ»	4
2	Описание процедуры управления несоответствиями	4
2.1	Общие положения	4
2.2	Основные виды несоответствий в СПбУУиЭ (региональных институтах, филиалах)	5
2.3	Управление несоответствиями	7
2.4	Выявление несоответствий	7
2.5	Обращение с несоответствующими учебными планами и рабочими учебными программами	8
2.6	Несоответствия в учебно-методических комплексах дисциплин/направлений и в учебно-методической литературе	9
2.7	Несоответствия в учебно-лабораторной базе	9
2.8	Несоответствия при предоставлении (оказании) образовательных услуг	10
2.9	Несоответствия при выполнении научно-исследовательских работ	11
3	Управление несоответствующими услугами (продукцией)	12
3.1	Работа с профессорско-преподавательским составом, обладающим несоответствующими компетенциями	12
3.2	Управление несоответствиями в формировании компетенций обучающихся (работа с неуспевающими обучающимися)	13
3.3	Управление несоответствиями в научно-исследовательском процессе	14
4	Управление записями, ответственность и полномочия	14
4.1	Управление записями о несоответствиях	14
4.2	Ответственность и полномочия	15
5	Приложения	16
	Приложение 1 – Графическое описание процедуры управления несоответствиями. Пояснение к графическому описанию	17
	Приложение 2 – Форма отчета о несоответствиях	19
	Лист ознакомления персонала с СМК-СТО-8.3-3-2014 «Управление несоответствиями в СПбУУиЭ»	20



Перечень сокращений и обозначений

- ВАК** – высшая аттестационная комиссия
ВО – высшее образование
СПО – среднее профессиональное образование
ДО – дополнительное образование
КиПД – корректирующие и предупреждающие действия
НИР – научно-исследовательская работа
ООП – основные образовательные программы
ППС – профессорско-преподавательский состав
РФ – Российская Федерация
СМК – система менеджмента качества
СТО – стандарт организации
УВП – учебно-вспомогательный персонал
УМК – учебно-методический комплекс дисциплины/ направления
ФГОС – Федеральные Государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования

Термины и определения

Валидация – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

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

Документированная процедура – это процедура, которая разработана, документально оформлена и поддерживается в рабочем состоянии.

Записи – документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Несоответствие – невыполнение требования (соответствие – выполнение требования).

Несоответствие в образовательной деятельности – невыполнение требований, предусмотренных законодательством РФ, нормативно-правовыми актами Министерства образования и науки РФ, Уставом и локальными нормативными актами СПбУУиЭ.

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

Продукция – результат процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности и ресурсов, преобразующая входы в выходы и создающая ценность для потребителя.

Потенциальное несоответствие – несоответствие, которое не выявлено, но может возникнуть.

Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию (услуги). В вузе: работодатели, студенты, аспиранты, родители, Министерство образования и науки РФ, общество в целом.



Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Соответствие – выполнение требования.

Управление несоответствиями – процедура, включающая комплекс мер по выявлению и регистрации несоответствий, анализ причин их возникновения, порядок проведения корректирующих и предупреждающих действий, а также анализ результативности осуществленных мероприятий.

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

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТА ОРГАНИЗАЦИИ «УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ В СПБУУиЭ»

Настоящий стандарт организации (далее – СТО) системы менеджмента качества (далее – СМК) «Управление несоответствиями в СПбУУиЭ» устанавливает порядок и ответственность за проведение работ по управлению несоответствиями в СМК негосударственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский университет управления и экономики» (далее – СПбУУиЭ, университет), а также его региональных институтов и филиалов.

Данный СТО СМК направлен на обеспечение требований п. 8.3 стандарта ГОСТ ISO 9001-2011.

Требования СТО-СМК-8.3-3-2014 «Управление несоответствиями в СПбУУиЭ» обязательны для применения во всех структурных подразделениях университета, его институтах и филиалах, всеми должностными лицами, участвующими в реализации основных и обеспечивающих процессов, в обеспечении функционирования СМК.

Цель регламентируемой процедуры – определение порядка и правил управления несоответствиями, недопущение оказания университетом, его региональными институтами и филиалами образовательных (или иных) услуг несоответствующего качества (либо поставки учебно-методической, научной или иной продукции несоответствующего качества)

СТО разработан в соответствии с требованиями:

- Закона Российской Федерации № 273-ФЗ от 29.12.2013 г. «Об образовании в Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации;
- Устава СПбУУиЭ;
- Стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2008, IDT);
- «Стандартов и рекомендаций для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ENQA)»;
- иных действующих локальных нормативно-правовых актов СПбУУиЭ.

2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ

2.1 Общие положения

В СПбУУиЭ проводится работа по выявлению несоответствий в части реализуемых услуг/ продукции (образовательных, научно-исследовательских и иных, предусматриваемых



действующим Уставом) с целью последующего анализа их причин и исправления/ предупреждения.

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях (включая полученные разрешения на отклонения) должны поддерживаться в рабочем состоянии, быть идентифицируемы согласно СТО-СМК-4.2.4-4-2014 «Управление записями в СПбУУиЭ».

После устранения несоответствий услуга (продукция), по возможности, должна быть подвергнута повторной верификации для демонстрации соответствия требованиям внешних и/или внутренних нормативных документов.

Объектом СТО-СМК-8.3-3-2014 «Управление несоответствиями в СПбУУиЭ» являются основные и обеспечивающие процессы университета, жизненный цикл (реализация) которых определены внутренними и внешними нормативными документами (Устав, Положения, СТО СПбУУиЭ, Приказы, инструкции Минобрнауки, Рособрнадзора и т.д.), а также подразделения, задействованные в реализации данных процессов.

Субъектом СТО-СМК-8.3-3-2014 «Управление несоответствиями в СПбУУиЭ» является внутренняя нормативная документация в области управления качеством и обеспечения реализации основных и обеспечивающих процессов, данные об измерении, анализе, улучшении, отчеты по внутренним и внешним аудитам СМК, данные о повышении квалификации/ переподготовке профессорско-преподавательского состава и сотрудников и ее результативности, записи о внешних проверках деятельности университета и т.д.

2.2 Основные виды несоответствий в СПбУУиЭ (институтах, филиалах)

Несоответствия в образовательной и научной деятельности университета (и/или иной деятельности, предусмотренной действующим Уставом) классифицируются по следующим признакам:

По участникам процессов: несоответствия, возникающие в ходе работы структурных подразделений и/ или исполнителей (ППС, УВП, обучающиеся и т.д.).

По характеру возникновения:

- несоответствие деятельности требованиям внешних нормативно-правовых документов;
- несоответствие деятельности требованиям локальных нормативных актов СПбУУиЭ;
- несоответствие результатов деятельности установленным требованиям СПбУУиЭ;
- несоответствия, возникшие при работе с потребителями (жалобы и обращения и т.д.);
- несоответствия в обеспечении требуемыми ресурсами (финансовыми, кадровыми и др.) процессов и видов деятельности.

По степени возникновения: единичные, повторяющиеся (систематические), потенциальные.

По видам: значительные, малозначительные.

В таблице 1 приведены основные виды несоответствий в СПбУУиЭ.



НОУ ВПО «Санкт-Петербургский университет
управления и экономики»

Стандарт организации

Управление несоответствиями в СПбУУиЭ

СТО-СМК-8.3-3-2014

Таблица 1 – Основные виды несоответствий в СПбУУиЭ

Деятельность/ услуги СПбУУиЭ	Возможные несоответствия
Результаты всех видов образовательной деятельности (реализация ООП ВО, СПО, программ ДО) – выпускники, обладающие необходимым набором компетенций, соответствующих требованиям ФГОС (ФГОС+) ВО, СПО и различных групп потребителей (работодатели, заказчики, обучающиеся, абитуриенты, государство и общество в целом).	Несоответствие приобретенных (приобретаемых) компетенций выпускников (обучающихся) требованиям ФГОС (ФГОС+) ВО, СПО, программ ДО и/или требованиям потребителей; рекламации работодателей.
Несоответствия, возникающие в процессе реализации (оказания) образовательных, научно-исследовательских и иных предусмотренных действующим Уставом услуг.	Несоответствия в выполнении планов работ подразделений и индивидуальных планов работы ППС, нарушение правил внутреннего распорядка персоналом и/или обучающимися, несоответствия компетенций профессорско-преподавательского состава требованиям нормативных документов СПбУУиЭ.
Подготовка кадров высшей квалификации – кандидатов и докторов наук, обладающих компетенциями, соответствующими требованиям ВАК РФ и различных групп потребителей.	Несоответствие компетенций аспирантов, докторантов требованиям ВАК РФ и потребителей.
Результаты научно-исследовательской и инновационной деятельности (научная, научно-техническая продукция/ услуга, интеллектуальная собственность университета и его персонала).	Несоответствия в выполнении планов НИР, распределении ресурсов, удовлетворении требований различных групп потребителей научно-исследовательских услуг и т.д.
Результаты проектирования и разработки образовательных программ (учебные планы, основные образовательные программы, рабочие учебные программы).	Несоответствия учебных планов, основных образовательных программ, рабочих учебных программ требованиям нормативных документов СПбУУиЭ, ФГОС (ФГОС+) ВО, СПО, программ ДО и потребителей.
Обеспечение обучающихся учебно-методическими комплексами дисциплин/ направлений, учебно-методической литературой, соответствующей требованиям нормативных документов СПбУУиЭ, ФГОС (ФГОС+) ВО, СПО, программ ДО и потребителей.	Несоответствия учебно-методических комплексов, учебно-методической литературы требованиям нормативных документов СПбУУиЭ, ФГОС (ФГОС+) ВО, СПО, программ ДО и потребителей.



2.3 Управление несоответствиями

Управление любыми несоответствиями (обнаруженными в ходе реализации процессов СМК на различных стадиях жизненного цикла продукции/услуги) включает следующую последовательность действий:

- выявление несоответствия;
- регистрация (документальное оформление) и идентификация несоответствия (к какому процессу/ структурному подразделению его следует отнести);
- уведомление причастных сторон о выявленном несоответствии (руководителей структурных подразделений/процессов, иных должностных лиц);
- анализ несоответствия и причин его появления;
- принятие решения по устранению несоответствия, устранение несоответствия или реализация мероприятия по КиПД, либо принятие документально оформленного решения руководством о разрешении на отклонения (допуск несоответствия);
- контрольная проверка устранения несоответствия и регистрация факта устранения;
- оценка результативности корректирующего действия;
- оповещение высшего руководства об устранении несоответствия (в зависимости от его значимости).

После исправления выявленного несоответствия, данная услуга/ продукция, по мере возможности, должна быть подвергнута повторной верификации для подтверждения соответствия требованиям.

2.4 Выявление несоответствий

При реализации образовательных услуг и осуществлении научной деятельности в СПбУУиЭ, его региональных институтах и филиалах могут возникать следующие несоответствия:

- несоответствия в учебных планах, рабочих учебных программах дисциплин;
- несоответствия работ, выполняемых ППС и УВП при осуществлении, организации образовательной, научно-исследовательской деятельности;
- несоответствия в УМКД и учебно-методической литературе;
- несоответствия в учебно-лабораторной базе;
- несоответствия при выполнении НИР (НИРС);
- несоответствия при оказании иных услуг/ выполнении иных работ, предусмотренных действующим Уставом СПбУУиЭ.

Выявление несоответствия производится в ходе плановых и/ или внеплановых внутренних и/или внешних аудитов СМК, плановых и/или внеплановых внутренних проверок, общественно-профессиональной аккредитации, внешней экспертизы образовательной деятельности университета, его институтов и филиалов и т.д. Факт несоответствия фиксируется в протоколах несоответствий (при выявлении в ходе аудитов СМК), иных протоколах, актах, приказах, распоряжениях ректора/ проректоров по направлениям деятельности, директора по персоналу СПбУУиЭ, директоров региональных институтов/ филиалов.

Информацию о выявленном несоответствии может получить любой сотрудник СПбУУиЭ: ректор, проректора по направлениям деятельности, директор по персоналу, руко-



водители процессов и/или структурных подразделений, директора региональных институтов и филиалов, заведующие кафедрами, профессорско-преподавательский состав и др. Информация о несоответствиях может быть получена в любой письменной форме (служебная записка, жалоба, ходатайство, заявление, письмо, претензия, ведомость, аудиторский отчет, уведомления, отзыв о мероприятии, протокол, аналитическая записка и т.д.).

2.5 Обращение с несоответствующими учебными планами и рабочими учебными программами

Начальник учебно-организационного отдела университета является лицом, ответственным (согласно должностным инструкциям, положению «Об учебно-организационном отделе») за работу с несоответствиями в учебных планах.

Заведующие выпускающими кафедрами университета являются ответственными (согласно должностным инструкциям, положению «О кафедре») за работу с несоответствиями в учебных планах, отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствий в рабочих учебных программах дисциплин.

Начальник методического отдела университета является ответственным (согласно должностным инструкциям, положению «О методическом отделе») за работу с несоответствиями в рабочих учебных программах дисциплин, отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий рабочих учебных программ дисциплин.

В региональных институтах и филиалах университета ответственными за устранение вышеуказанных несоответствий являются должностные лица, осуществляющие организацию, планирование и контроль учебной и методической работы (согласно должностным инструкциям и Положениям о подразделениях): заместитель директора по учебной работе, начальник учебно-методического отдела, заведующие кафедрами и др.

Несоответствия в учебных планах и рабочих учебных программах дисциплин могут быть выявлены:

- в результате текущих внутренних проверок, внутренних аудитов СМК;
- в результате внешних проверок, внешних аудитов СМК, экспертизы образовательной деятельности вуза и др.;
- в результате текущего и итогового контроля обучающихся;
- на основании информации, полученной от Федерального органа управления образованием, от работодателей, выпускников, организаторов практик и т.д.

Указанные несоответствия могут проявляться в виде:

- несоответствия количества часов по учебным дисциплинам (в учебных планах, учебных программах);
- несоответствия наименований дисциплин образовательной программы ФГОС (ФГОС+) ВО, СПО;
- несоответствия распределения количества часов по дисциплинам по видам работ;
- несоответствия видов контролей по дисциплинам;
- несоответствия дисциплин по циклам, компонентам и т.п.;
- несоответствия оформления.

Учебные планы и рабочие учебные программы дисциплин могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам сверки с требованиями внешней и внутренней нормативной документации;



- по результатам внутренних проверок, аудитов СМК;
- на основании информации, полученной от организаций/предприятий, на которых работают выпускники;
- по результатам анализа рекламаций;
- по результатам различных видов контроля знаний обучающихся;
- по результатам плановых и/или внеплановых внешних проверок университета, его институтов и филиалов (Рособрнадзором и иными органами).

2.6 Несоответствия в учебно-методических комплексах дисциплин/ направлений и в учебно-методической литературе

Начальник методического отдела университета (в пределах своих должностных инструкций и положения «О методическом отделе») является ответственным за идентификацию и регистрацию несоответствий, возникающих при обеспечении образовательного процесса необходимыми учебно-методическими комплексами (далее – УМК), иной учебной и методической литературой.

Заведующие кафедрами университета (в пределах своих должностных инструкций и положения «О кафедре»), являются ответственными за идентификацию и регистрацию несоответствий, возникающих при обеспечении образовательного процесса необходимыми УМК, иной учебной и методической литературой.

Директор библиотеки (в пределах своих должностных инструкций и положения «О библиотеке») имеет право идентифицировать и регистрировать несоответствия УМК, иной учебной и методической литературы, вновь поступившей либо хранящейся в библиотеке университета, и обращаться с предложениями об их устранении к проректору по учебной работе, начальнику методического отдела.

Указанные несоответствия могут проявляться в виде:

- несоблюдения требований ФГОС (ФГОС+) ВО, СПО при разработке, наполнении УМК, учебно-методической литературы;
- несоблюдения сроков по подготовке УМК, учебной и методической литературы;
- несоблюдения требований стандартов оформления УМК, учебно-методической литературы (в том числе, на электронных и бумажных носителях), утвержденных в СПбУУиЭ;
- несвоевременного обновления УМК, учебной и методической литературы, предусмотренного требованиями ФГОС (ФГОС+), приказов, инструкций Минобрнауки, Рособрнадзора, а также внутренней нормативной документации СПбУУиЭ;
- недостаточной обеспеченности обучающихся учебно-методической литературой;
- недостаточной укомплектованности библиотеки учебно-методической литературой, разрабатываемой кафедрами университета.

В региональных институтах и филиалах университета ответственными за устранение вышеуказанных несоответствий являются должностные лица, осуществляющие планирование, выполнение и контроль методической работы (согласно должностным инструкциям и Положениям о структурных подразделениях): заместитель директора по учебной работе, начальник учебно-методического отдела, заведующие кафедрами и др.



2.7 Несоответствия в учебно-лабораторной базе

Управляющий делами, руководители административно-хозяйственных служб, начальник учебно-организационного отдела, директора региональных институтов и филиалов, заведующие кафедрами, заведующий сектором информационного обеспечения учебного процесса (в рамках своих должностных инструкций и Положений о соответствующих структурных подразделениях) являются ответственными за идентификацию, регистрацию и устранение несоответствий, возникающих в связи с недостаточной обеспеченностью учебно-лабораторной базы или с несоответствием ее современным требованиям проведения образовательного процесса.

Несоответствия могут проявляться в виде:

- недостаточного оснащения/ отсутствия методического или программного обеспечения;
- недостаточного оснащения/ отсутствия необходимого инструмента, оборудования или его морального устаревания;
- недостаточного числа/ отсутствия персонала необходимой квалификации;
- неудовлетворительного оснащения учебных аудиторий;
- нарушения правил техники безопасности при работе в учебных аудиториях и лабораториях.

В региональных институтах и филиалах университета ответственными за устранение вышеуказанных несоответствий являются должностные лица, осуществляющие (в рамках своих должностных инструкций и Положений о соответствующих подразделениях) закупки, учет и контроль над состоянием и объемом учебно-лабораторной базы (директор, заместитель директора, начальник административно-хозяйственного отдела, инженер-программист и т.д.).

2.8 Несоответствия при предоставлении (оказании) образовательных услуг

Несоответствия, возникающие в ходе предоставления (оказания) образовательных услуг выявляют непосредственные участники образовательного процесса (обучающиеся, их родители, преподаватели, работодатели и др.) и/ или руководители соответствующих структурных подразделений университета (директор регионального института/филиала, заведующий кафедрой, директор библиотеки, начальник методического отдела, начальник учебно-организационного отдела; в региональных институтах и филиалах – директор, зам. директора, начальник учебно-методического отдела, зав. кафедрой) и регистрируют в виде служебной записки либо в протоколе несоответствий, составляемом по итогам внутреннего аудита СМК.

Регистрация несоответствий возможна также в «Журнале регистрации несоответствий» утвержденной формы теми участниками образовательного процесса, чьи подразделения ввели в действие (приказом/ распоряжением ректора/ проректора) данный «Журнал» (например, институт электронного обучения).

Выявляемые вышеуказанными должностными лицами несоответствия могут проявляться в виде:

- невыполнение индивидуального плана работы преподавателя;
- невыполнение плана работы кафедры/ факультета;
- нарушение правил внутреннего распорядка, трудовой дисциплины (срывы занятий, регулярные опоздания преподавателей и т.п.);



- невыполнение обучающимися требований образовательных программ, правил внутреннего распорядка, условий договора на обучение и др. внутренних требований СПбУУиЭ;
- рекламаций (жалоб), поступающих от обучающихся, родителей, работодателей, руководителей практик и/или иных групп потребителей;
- данных, полученных в ходе анкетирования обучающихся и/или иных групп потребителей;
- служебных записок должностных лиц о выявленных несоответствиях;
- записей по результатам внутренних и/или внешних аудитов СМК.

Директора институтов СПбУУиЭ, региональных институтов и филиалов, заведующие кафедрами являются ответственными за идентификацию, регистрацию и устранение несоответствий, проявляющихся в виде:

- недостаточной квалификации профессорско-преподавательского состава.
- невыполнения обучающимися требований образовательных программ, правил внутреннего распорядка, действующего Устава СПбУУиЭ, иных внешних и внутренних нормативных документов;
- несоответствующего выполнения учебно-вспомогательным персоналом своих должностных обязанностей.

Директора институтов СПбУУиЭ, региональных институтов и филиалов, начальник отдела аспирантуры и докторантуры (и иные лица, в соответствии со своими должностными инструкциями) являются ответственными за идентификацию, регистрацию и устранение несоответствий, проявляющихся в виде:

- неполной комплектации документов зачисляемых аспирантов, докторантов;
- несоответствующего уровня подготовки аспирантов (по результатам вступительных и кандидатских экзаменов);
- не утверждения темы диссертационного исследования;
- невыполнения индивидуальных планов обучающихся (по результатам ежегодной аттестации);
- несвоевременного оформления документов для защиты диссертации и др.

2.9 Несоответствия при выполнении научно-исследовательских работ

Несоответствия в научно-исследовательской работе (далее НИР) выявляет проректор по научной работе, начальник управления научных исследований, заместитель директора региональных институтов/ филиалов по научной работе, руководитель проекта НИР, начальник отдела аспирантуры и докторантуры и/или другие должностные лица (в том числе, в региональных институтах и филиалах), в соответствии со своими должностными инструкциями и Положениями о структурных подразделениях, в процессе проведения внутреннего контроля НИР и/или внешнего контроля заказчика(ов).

Несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения НИР, выделении необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в выполнении НИР.

Несоответствия при проведении конференций могут быть выявлены организатором или потребителем (участником конференции).



Несоответствия при подготовке и опубликовании научных трудов (монографий, статей) выявляются ответственными за проверку таких материалов (например, проректором по научной работе, рецензентами, редакторами издательства научной литературы и т.п.).

Данные несоответствия могут быть выявлены:

- в результате плановых/внеплановых внутренних проверок деятельности, внутренних и/или внешних аудитов СМК, общественно-профессиональной аккредитации, внешней экспертизы образовательной деятельности;
- в результате текущего, итогового или иных форм контроля обучающихся;
- на основании анализа информации, поступившей от внешних источников (Федеральный орган управления образованием, работодатели, руководители предприятий – баз практик, организации/предприятия – заказчики НИР и др.).

Несоответствия при подготовке аспирантов/ докторантов могут быть выявлены в ходе:

- проведения экзаменов у аспирантов (соискателей);
- обсуждений, предварительных защит диссертаций на заседаниях кафедр, Ученого совета;
- подготовки отзывов на авторефераты, диссертации ведущими организациями, официальными и/ или неофициальными оппонентами, рецензентами, иными лицами;
- процедуры защиты диссертаций.

Несоответствия, возникающие при оказании иных услуг (выполнении работ), выявляют лица, ответственные за их реализацию (в процессе оказания данных услуг, в результате появления информации от потребителей или исполнителей соответствующих работ и т.д.) в соответствии с действующими должностными инструкциями и Положениями о структурных подразделениях.

3 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩИМИ УСЛУГАМИ (ПРОДУКЦИЕЙ)

3.1 Работа с профессорско-преподавательским составом, обладающим несоответствующими компетенциями

Заведующие кафедрами университета, его региональных институтов и филиалов отвечают за идентификацию и регистрацию профессорско-преподавательского состава, имеющего несоответствующую компетенцию.

Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случаях:

- несоблюдение квалификационных и иных требований, установленных действующим законодательством РФ;
- несоблюдения требований в части повышения квалификации и/или профессиональной переподготовки, устанавливаемых действующим законодательством РФ;
- систематического невыполнения индивидуального плана работ;
- нарушения трудовой дисциплины, правил техники безопасности и правил внутреннего распорядка;
- неоднократных жалоб обучающихся (зафиксированных в анкетах при проведении опросов потребителей, протоколах заседаний Студенческого совета, Студенческой комиссии по качеству образования, заявлениях и/или иных документах);



- анализа соответствующих рекламаций потребителей и всех заинтересованных сторон (партнеров, заказчиков, работодателей);
- по результатам внутренней аттестации ППС.

В случае обнаружения несоответствий в работе преподавателей (в ходе внутренних аудитов СМК, иных внешних или внутренних проверок) данные несоответствия идентифицируются и регистрируются (Приложение 2, Форма 8.3 Ф-01).

Работа с преподавателями, признанными несоответствующими (полностью, частично) занимаемой должности может осуществляться по следующим направлениям:

- направление на повышение квалификации, переподготовку и т.д.;
- проведение внутренних обучающих семинаров, тренингов и т.п.;
- предоставление сроков для устранения выявленных несоответствий в работе (по решению заседания кафедры, Совета института, Ученого, Методического совета и т.п.);
- объявление дисциплинарных взысканий, депремирование, лишение персональной стимулирующей надбавки (приказом ректора/ распоряжением проректора);
- расторжение (отказ от пролонгирования) трудовых договоров.

3.2 Управление несоответствиями в формировании компетенций обучающихся (работа с неуспевающими обучающимися)

Директора институтов университета, его региональных институтов и филиалов, заместители директоров по учебной работе, специалисты деканатов отвечают за идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов.

Директор института подготовки кадров высшей квалификации, начальник отдела аспирантуры и докторантуры университета отвечает за идентификацию и регистрацию аспирантов, докторантов с несоответствующими компетенциями.

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими:

- по результатам прохождения различных видов контроля, регламентируемых соответствующими положениями;
- по результатам итоговой государственной аттестации;
- по результатам аттестаций в аспирантуре (экзамены, практика и др.);
- по результатам предварительной защиты кандидатской, докторской диссертации;
- по результатам текущих внешних (Рособрнадзора, Росаккредагентства, иных органов по надзору/ контролю в сфере образования) и/или внутренних проверок работы региональных институтов/филиалов, деканатов и тьюторов.

При признании обучающегося неуспевающим и выявлении причин (уважительных, неуважительных) несоответствий, ему может быть предоставлено право на исправление несоответствий (дополнительное консультирование, обучение, потворная сдача зачета/ экзамена по дисциплине, в том числе, оказание различных дополнительных платных услуг, продление сроков сессии и т.д.), право на повторное обучение или академический отпуск, на восстановление, либо отчисление обучающегося (при невыполнении вышеперечисленных требований).

Несоответствия в формировании компетенций обучающихся также могут быть выявлены:

- по итогам прохождения обучающимися практик различных видов и зафиксированы в отзывах руководителей баз практик, отзывах преподавателей университета (регионального института, филиала) – руководителей студенческих практик;



– по итогам анкетирования работодателей и выпускников (не ранее, чем через 1 год после завершения обучения).

Отзывы, анкеты работодателей анализируются руководством университета, его региональных институтов и филиалов; в случае необходимости принимается решение о корректировке учебных планов и/или рабочих учебных программ дисциплин, проведении дополнительных консультаций с обучающимися, привлечении работодателей к проведению занятий и т.д. В рамках реализации ООП по ФГОС (ФГОС+) ВО, СПО осуществляется привлечение работодателей к формированию учебных планов и рабочих учебных программ дисциплин.

3.3 Управление несоответствиями в научно-исследовательском процессе

Данные несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения НИР, при несоответствующем выделении/распределении финансовых и/или человеческих ресурсов, а также из-за ошибок исполнителей, участвующих в научно-исследовательском процессе.

Несоответствия во внешних НИР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями работ, экспертными заказывающими организациями (Государственные органы, министерства и ведомства РФ и субъектов Федерации) и/или при проведении внешнего контроля заказчиком.

Несоответствия во внутренних НИР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями работ, проректором по научной работе, Ученым советом университета.

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. Анализ причин появления несоответствий в НИР проводит научный руководитель работ.

Анализ причин появления несоответствий в работе аспирантов и докторантов осуществляет научный руководитель аспиранта/ докторанта.

Графическое описание процедуры управления несоответствиями приведено в Приложении 1 к данному документу.

4 УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

4.1 Управление записями о несоответствиях

Записи о выявленных (в ходе внутренних, внешних, плановых, внеплановых проверок) несоответствиях в университете, его региональных институтах и филиалах рассматриваются проректорами по направлениям деятельности, директорами региональных институтов/ филиалов. Решения, принимаемые руководством с целью устранения несоответствий, оформляются в виде приказов, распоряжений, вновь вводимых стандартов организации и положений, инструкций, методических рекомендаций, программ, планов и т.д.



Записи о несоответствиях хранятся: 1-й экз. – в подразделении, в деятельности которого выявлено несоответствие, 2-й экз. – у вышестоящего руководителя (проректора, директора регионального института/ филиала).

Протоколы несоответствий, выявляемых в ходе внутренних и/ или внешних аудитов СМК университета хранятся в службе качества университета (1-й экз.) и в проверяемом подразделении (2-й экз.) (см. также СТО-СМК-8.2.2 «Внутренние аудиты в СПбУУиЭ»).

Протоколы несоответствий, выявляемых в ходе внутренних и/ или внешних аудитов СМК региональных институтов/ филиалов, хранятся у уполномоченного по качеству (1-й экз.) и в проверяемом подразделении (2-й экз.) (см. также СТО-СМК-8.2.2 «Внутренние аудиты в СПбУУиЭ»).

Записи о несоответствиях, любых последующих предпринятых действиях, включая полученные от высшего руководства разрешения на отклонения, должны поддерживаться в рабочем состоянии лицами, ответственными за их оформление/ хранение (см. также СТО СМК-8.5.2-8.5.3-2 «Корректирующие и предупреждающие действия в СПбУУиЭ»).

4.2 Ответственность и полномочия

Ответственность и полномочия подразделений и должностных лиц, участвующих в процессе выявления и устранения несоответствий, приведены в Таблицах 2 – 3 и Графическом описании процедуры (Приложение А).



НОУ ВПО «Санкт-Петербургский университет
управления и экономики»

Стандарт организации

Управление несоответствиями в СПбУУиЭ

СТО-СМК-8.3-3-2014

Таблица 2 – Распределение ответственности и полномочий при управлении несоответствиями в СПбУУиЭ

№ п/п	Управление несоответствиями (по видам)	Должностное лицо/ структурное подразделение							
		Ректор	Проректора по направлению деятельности	Директора институтов/филиалов	Зав. кафедрами	Начальник УОО	Начальник МО	Служба качества	Руководители отделов, служб
1	Обращение с несоответствующими учебными планами	И	И	О	О	О	У	И	И
2	Обращение с несоответствующими рабочими учебными программами	И	И	О	О	И	О	И	И
3	Научно-исследовательская и инновационная деятельность (научная продукция)	И	О	О	О	И	И	И	У
4	Подготовка кадров высшей квалификации – кандидатов и докторов наук	И	О	О	О	И	И	И	О
5	Обеспечение УМК дисциплин/ направлений подготовки учебной и методической литературой	И	И	О	О	И	О	И	И
6	Анализ и контроль устранения несоответствий	О	О	О	О	У	У	У	У



НОУ ВПО «Санкт-Петербургский университет
управления и экономики»

Стандарт организации

Управление несоответствиями в СПбУУиЭ

СТО-СМК-8.3-3-2014

Таблица 3 – Распределение ответственности и полномочий при управлении несоответствиями в региональных институтах и филиалах СПбУУиЭ

№ п/п	Управление несоответствиями (по видам)	Должностное лицо/ подразделение							
		Ректор	Проректора по направлению деятельности	Директор, зам. директора	Зав. кафедрами	Начальник УМО	Уполномоченные по качеству	Служба качества	Руководители отделов, служб
1	Обращение с несоответствующими учебными планами	И	И	О	О	О	У	И	И
2	Обращение с несоответствующими рабочими учебными программами	И	И	О	О	О	У	И	И
3	Научно-исследовательская и инновационная деятельность (научная продукция)	И	И	О	О	И	У	И	У
4	Подготовка кадров высшей квалификации – кандидатов и докторов наук	И	И	О	О	И	И	И	О
5	Обеспечение обучающихся УМК, учебно-методическими материалами	И	И	У	О	О	У	И	И
6	Анализ и контроль устранения несоответствий	И	И	О	О	У	У	И	У

Условные обозначения в таблицах 2 – 3:

МО – методический отдел

УОО – учебно-организационный отдел

УМО – учебно-методический отдел (в региональных институтах, филиалах)

«**О**» – руководит работами, координирует работу исполнителей и принимает решение, обобщает результаты работ, несет ответственность за конечные результаты.

«**У**» – участвует в проведении работ, несет ответственность за качество выполняемой работы в касающейся его сфере.

«**И**» – получает информацию о принятом решении.

5 ПРИЛОЖЕНИЯ

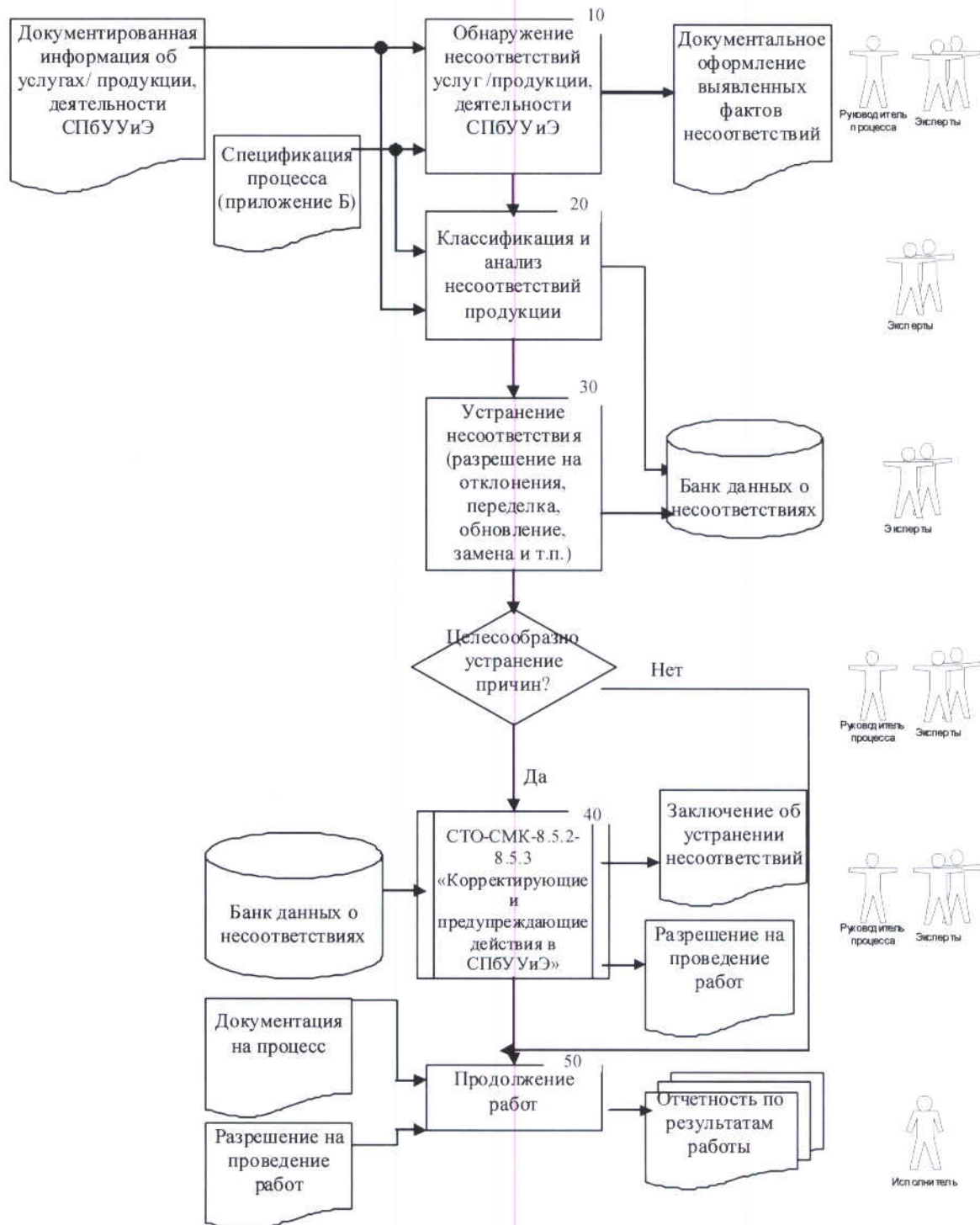
Приложение А – Графическое описание процедуры управления несоответствиями. Пояснения к графическому описанию.

Приложение Б – Форма отчета о несоответствии (Форма 8.3 Ф-01).



Графическое описание процедуры управления несоответствиями

Вход	Документация	Выполняемая работа	Результат (выход)	Ресурсы
------	--------------	--------------------	-------------------	---------





Пояснение к графическому описанию процедуры:

Блок 10. На основании анализа задокументированной информации об услуге, продукции, процессе, деятельности, а также рекламаций потребителей и/ или по результатам аудитов СМК, группой экспертов и должностными лицами университета (регионального института, филиала), ответственными за реализацию процесса, или руководителем процесса принимается решение о наличии несоответствий и планировании корректирующих/ предупреждающих действий.

Выявленные несоответствия документируются (см. Приложение Б).

Блок 20. Группа экспертов выполняет классификацию несоответствия услуги/ 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 услуге/ продукции¹;
- возможность изменения, обновления услуг/ продукции с целью устранения несоответствий²;
- возможность изменения требований к поставщикам с целью устранения несоответствий³;
- возможность дальнейшего продвижения, реализации, использования услуги/ продукции и меры, которые надо предпринять в целях обеспечения ее соответствия⁴.

По результатам работы группы экспертов, должностных лиц университета (регионального института, филиала) руководителем процесса принимается решение о целесообразности проведения корректирующих или предупреждающих мероприятий.

Блок 40. В случае решения о целесообразности поиска и устранения причин несоответствий, запускается процедура СТО-СМК-8.5.2-8.5.3-2 «Корректирующие и предупреждающие действия в СПбУУиЭ».

По результатам корректирующих и/ или предупреждающих действий 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).

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

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

³ Например, изменение правил приема, расторжение договоров о сотрудничестве, смена исполнителей НИР и т.п.

⁴ Например, повторное обучение, переобучение, повышение квалификации выпускников, повышение квалификации преподавателей и т.п.



НОУ ВПО «Санкт-Петербургский университет
управления и экономики»

Стандарт организации

Управление несоответствиями в СПбУУиЭ

СТО-СМК-8.3-3-2014

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Форма 8.3 Ф-01

Форма отчета о несоответствии



Отчет о несоответствии № _____

Эксперты: *<состав группы экспертов, если работа с несоответствием этого требует>*

Страница ____ из ____

Процесс:

Руководитель процесса (Ф.И.О.):

Подразделение:

Руководитель подразделения (Ф.И.О.):

Данные о несоответствии

Нарушено требование: *<дать ссылку на требование (положение стандарта, документа СПбУУиЭ и т.д.), нарушение которого привело к появлению данного несоответствия>*

Краткое описание несоответствия: *<кратко сформулировать несоответствие, связанное с невыполнением указанного в предыдущем пункте требования>*

Руководитель процесса _____ / _____ / «__» _____ 20 г.
(Ф.И.О., подпись)

Планируемые действия для устранения несоответствия:

1. *<указать сроки, исполнителя и мероприятия>*
2. *<или дать ссылку на программу действий>*

Отметка о выполнении:

Мнение экспертной группы о причинах несоответствия

Причина несоответствия: *<кратко сформулировать предполагаемую причину несоответствия>*

Объективные данные, подтверждающие причину несоответствия: *<дать информацию или ссылку на нее, подтверждающую причину несоответствия. В случае отсутствия такой информации процедура корректирующих/предупреждающих действий инициируется в обязательном порядке >*

Руководитель экспертной группы _____ «__» _____ 20 г.
(Ф.И.О., подпись)

Реализация процедуры корректирующих/предупреждающих действий целесообразна?

ДА НЕТ

Руководитель процесса/подразделения: _____ / _____ / «__» _____ 20 г.
(Ф.И.О., подпись)

Корректирующее/ предупреждающее действие выполнено:
(ненужное зачеркнуть)

Руководитель работ по КД/ ПД: _____ «__» _____ 20 г.
(Ф.И.О., подпись)

Оценка корректирующего/предупреждающего действия (ненужное зачеркнуть):

Результативно _____ **Другое** _____
(указать)

Нерезультативно

Руководитель процесса _____ / _____ / «__» _____ 20 г.
(Ф.И.О., подпись)



**НОУ ВПО «Санкт-Петербургский университет
управления и экономики»**

Стандарт организации

Управление несоответствиями в СПбУУиЭ

СТО-СМК-8.3-3-2014

**ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛА
С СМК-СТО-8.3-3-2014 «Управление несоответствиями в СПбУУиЭ»**

_____ *(наименование структурного подразделения)*

_____ *(руководитель подразделения, Ф.И.О. , должность)*

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Ознакомлен	Дата	Подпись

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по учебной работе



Е.А. Торгунаков

Проректор по научной работе



Г.А. Костин

Директор по персоналу



А.В. Богомолов

Начальник юридического отдела



Ю.В. Коновалова

Исполнитель:
руководитель службы качества Т.А. Борисова
Тел.: (812) 313-02-39,
Вн.: 420.