

Приложение №1
к приказу № 698 от «26» ноября 2013 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

**Управление несоответствиями.
Корректирующие и предупреждающие действия**

СПбГЭУ СМК-ДП-4.2-2013

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ	4
2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ	4
2.1. Общие положения	4
2.2. Виды несоответствий	5
2.3. Управление несоответствиями. Корректирующие действия.....	5
2.4. Предупреждающие действия.....	13
3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	14
4. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ	14
5. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	15
6. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	15
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	17

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

- АУП** – административно-управленческий персонал;
- ГОС ВПО** – государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования;
- ГОС СПО** – государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования;
- ДП** – документированная процедура;
- ИТ** – информационные технологии;
- КиПД** – корректирующие и предупреждающие действия;
- НИР** – научно-исследовательская работа;
- ППС** – профессорско-преподавательский состав;
- РК** – руководство по качеству;
- СМК** – система менеджмента качества;
- СПбГЭУ** – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»;
- СТО** – стандарт организации;
- УВП** – учебно-вспомогательный персонал;
- УМК** – учебно-методический комплекс;
- ФГОС ВПО** – федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования;
- ФГОС СПО** – федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования.

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ

Настоящая ДП описывает порядок проведения работ и ответственность по управлению несоответствиями, возникающими на любом этапе процессов работы университета, с целью недопущения попадания потребителю продукции и/или услуги несоответствующего качества, а также порядок и ответственность за проведение корректирующих и предупреждающих действий.

Требования ДП обязательны для применения всеми структурными подразделениями и должностными лицами СПбГЭУ.

2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

2.1. Общие положения

Цель ДП - выявление несоответствий и причин их возникновения для их последующего анализа и исправления, а также проведение и оценка

корректирующих или предупреждающих действий по отношению ко всем видам несоответствий в процессах и/или видах деятельности, продукции и/или услугах СПбГЭУ.

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения, должны поддерживаться в рабочем состоянии согласно ДП «Управление записями» (СПбГЭУ СМК-ДП-3.6-2013).

После устранения несоответствий должна быть проведена повторная (если возможно) верификация для подтверждения соответствия требованиям нормативных правовых актов и локальных нормативных актов университета.

2.2. Виды несоответствий

Несоответствия в образовательной и научной деятельности университета классифицируются по следующим признакам:

По участникам процессов - несоответствия, возникающие в процессе работы:

- структурных подразделений;
- исполнителей (АУП, УВП, ИПС, студенты, аспиранты)

По характеру возникновения:

- несоответствие деятельности требованиям нормативных правовых актов РФ;
- несоответствие деятельности требованиям локальных нормативных актов университета;
- несоответствия, возникшие при работе с потребителями (жалобы, претензии и т.д.);
- несоответствия в обеспечении требуемыми ресурсами (финансовыми, кадровыми и др.) процессов и видов деятельности университета.

По степени возникновения:

- единичные;
- повторяющиеся (систематические);
- потенциальные.

2.3. Управление несоответствиями. Корректирующие действия

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

- выявление несоответствия;

- регистрация (документальное оформление) и идентификация несоответствия (к какому структурному подразделению его следует отнести);
- уведомление причастных сторон о выявленном несоответствии (руководителей структурных подразделений/ должностных лиц);
- анализ несоответствия и причин его возникновения;
- устранение несоответствия (коррекция) или выполнение КиПД;
- контрольная проверка устранения несоответствия и регистрация факта устранения;
- оценка результативности корректирующего действия;
- оповещение высшего руководства (ректора, проректоров по направлениям деятельности) об устранении несоответствия (при существенном несоответствии).

Графическое описание управления несоответствиями приведено в Приложении 1.

2.3.1. Выявление несоответствия

Информацию о наличии несоответствия может получить любой работник СПбГЭУ: ректор, проректора по направлениям деятельности, руководители процессов, руководители структурных подразделений, деканы факультетов, заведующие кафедрами, ППС, работники структурных подразделений.

Информация о несоответствиях может быть получена в любой форме: заявление, служебная записка, жалоба, ходатайство, письмо, претензия, ведомость, аудиторский отчет, отзыв о мероприятии, протокол, аналитическая записка и т.д. Факт получения данной информации является выявлением несоответствия.

При реализации образовательных услуг и осуществлении научной деятельности в СПбГЭУ могут возникнуть несоответствия:

- в рабочих учебных планах и УМК дисциплин;
- при предоставлении образовательных услуг;
- в учебной и учебно-методической литературе;
- в учебно-лабораторной базе;
- при выполнении НИР;
- при оказании иных услуг/выполнении иных работ.

Несоответствия в рабочих учебных планах и УМК

Начальник учебно-методического управления (и/или директор института магистратуры, руководитель факультета среднего профессионального образования) являются ответственными (согласно

должностным обязанностям и положению о структурном подразделении) за работу с несоответствиями УМК дисциплин требованиям университета и нормативным правовым актам РФ.

Руководители учебно-методического управления/института магистратуры являются ответственными, согласно локальным нормативным актам университета, за работу с несоответствиями в учебных планах.

Заведующие кафедрами являются ответственными за исправление несоответствий в учебных планах и УМК дисциплин.

Несоответствия могут быть выявлены:

- в результате текущих проверок и аудитов, аттестационной проверки;
- на основании информации, полученной от Федеральных органов управления образованием, предприятий, на которых работают выпускники и др.

Несоответствия при предоставлении образовательных услуг

В ходе учебного процесса возникают отношения между студентами, преподавателями и другими работниками университета. В данных взаимоотношениях могут возникнуть несоответствия (конфликты). Такого рода несоответствия выявляет непосредственный участник и/или заведующий кафедрой, декан факультета, директор института магистратуры и регистрирует их в виде служебной записки (или другой приемлемой форме).

Кроме того в ходе учебного процесса заведующий кафедрой выявляет несоответствия в деятельности ППС, такие как:

- невыполнение индивидуального плана работы;
- нарушение правил внутреннего распорядка СПбГЭУ;
- рекламации (жалобы), поступающие от студентов и т.п.

Заведующие кафедрами являются ответственными за идентификацию, регистрацию и устранение несоответствий, возникающих в связи с недостаточной квалификацией ППС.

Декан факультета (директор института магистратуры / руководитель факультета среднего профессионального образования) выявляют студентов, не выполняющих учебный план по результатам:

- текущих проверок и аудитов;
- внутрисеместровой и промежуточной аттестации;
- итоговой государственной аттестации.

Руководители управления подготовки и аттестации научно-педагогических кадров и управления по работе с диссертационными советами, заведующие кафедрами (каждый в пределах своей области ответственности в соответствии с должностной инструкцией и положению

о структурном подразделении) выявляют несоответствия в подготовке научно-педагогических и научных кадров:

- несдачи кандидатских экзаменов;
- неутверждения темы диссертации;
- невыполнения индивидуальных планов аспирантов (по результатам аттестации);
- нарушения в составе (и правилах оформления) документов при приеме в аспирантуру и докторантуру (далее во время обучения в аспирантуре и докторантуре);
- несвоевременного (некорректного) оформления документов для защиты диссертации и др.

Несоответствия в учебной и учебно-методической литературе

Заведующие кафедрами, руководители учебно-методического управления и/или библиотеки/управления информации и печати каждый в пределах своих должностных обязанностей, являются ответственными за идентификацию и регистрацию несоответствий, возникающих при обеспечении учебного процесса необходимой учебной и учебно-методической литературой.

Указанные несоответствия могут проявляться в виде:

- несоблюдения сроков по подготовке учебной и учебно-методической литературы;
- отсутствия или недостаточного отражения в учебниках и учебных пособиях современных достижений науки и техники;
- несоблюдения законодательных требований в части обеспечения учебного процесса учебной литературой и др.

Несоответствия в учебно-лабораторной базе

Руководители хозяйственного управления, управления эксплуатации и содержания зданий и сооружений, учебно-методического управления, управления информационных технологий, отдела охраны труда и техники безопасности, управления пожарной и экологической безопасности, проректора по направлениям деятельности, деканы факультетов, заведующие кафедрами и др. – каждый в рамках своих должностных обязанностей являются ответственными за идентификацию, регистрацию и устранение несоответствий, возникающих в связи с недостаточной обеспеченностью учебно-лабораторной базы или с несоответствием ее современным требованиям проведения учебного процесса.

Несоответствия в учебно-лабораторной базе могут проявляться в виде:

- отсутствия соответствующего методического или программного обеспечения;

- отсутствия необходимого инструмента и оборудования или его морального старения;
- отсутствия персонала соответствующей квалификации;
- неудовлетворительного состояния учебных аудиторий;
- нарушения правил техники безопасности при работе в учебных аудиториях и лабораториях и др.

Несоответствия при выполнении НИР

Несоответствия в НИР выявляет:

- руководитель НИР в результате проведения внутреннего контроля НИР в соответствии с точками контроля, установленными программой выполнения НИР (техническим заданием);
- заказчик;
- специально создаваемые экспертные комиссии при университете, оценивающие соответствие результатов НИР требованиям заказчика (технического задания).

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 лицами, ответственными за проверку таких материалов (например, проректором по научной работе и инновациям, рецензентами, редакторами и т.п.).

Несоответствия, возникающие при оказании иных услуг

Лица, ответственные за оказание иных услуг, выявляют несоответствия в процессе оказания таких услуг по информации, поступающей от потребителей или исполнителей соответствующих работ.

2.3.2. Регистрация (документальное оформление) и идентификация несоответствия (к какому структурному подразделению его следует отнести)

Руководитель структурного подразделения, в котором выявлено несоответствие, обязан зарегистрировать его по мере обнаружения для последующего контроля выполнения корректирующих и предупреждающих действий.

Регистрация производится в форме, удобной для структурного подразделения, если порядок не определен в локальных нормативных актах университета.

2.3.3. Уведомление причастных сторон о выявленном несоответствии

Уведомление причастных сторон о выявленном несоответствии, а также руководителей процессов/руководителей структурных подразделений и должностных лиц, отвечающих за данное направление деятельности, производится, как правило, в форме служебной записки (допускается доведение информации о выявленном несоответствии в устной форме).

2.3.4. Анализ несоответствия и причин его возникновения

Руководитель структурного подразделения, в котором выявлено несоответствие, проводит анализ причин несоответствий, который предусматривает:

- определение первопричины в цепи возможных причин, которые привели к возникновению несоответствия или проблеме;
- очередность устранения несоответствия или решения проблемы.

Руководитель и/или работники структурного подразделения проводят анализ и устанавливают причину несоответствия путем сбора и изучения информации о выявленном несоответствии по записям. При невозможности решения проблемы самостоятельно (определении причин несоответствия и методов их устранения) ее решение выносится на рассмотрение высшего руководства (ректора, проректоров по направлениям деятельности).

Возможными причинами возникновения несоответствий в осуществлении образовательного процесса и его результатов могут быть:

- несоблюдение требований организации учебного процесса, закрепленных в нормативных правовых актах РФ и локальных нормативных актах университета;
- некачественное выполнение работниками структурных подразделений университета своих должностных обязанностей;
- использование устаревших или не соответствующих требованиям действующего ГОС ВПО, ФГОС ВПО, ГОС СПО, ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) учебно-методических разработок, учебников, учебных пособий;
- недостаточное количество учебно-методических материалов для обеспечения учебного процесса;
- недостаточное ИТ-обеспечение образовательного процесса;
- неисполнение требований документации СМК и др.

2.3.5. Устранение несоответствия

На основании проведенного анализа несоответствия и причин его возникновения соответствующее должностное лицо, в зависимости от области выявленного несоответствия, разрабатывает мероприятия по его устранению с занесением записей в соответствующих документах, определяет сроки его выполнения и назначает ответственных лиц.

Планирование мероприятий может осуществляться в удобной для структурного подразделения форме, либо мероприятия могут быть отражены в плане работ структурного подразделения. Выявленные несоответствия устраняются в соответствии с запланированными мероприятиями.

Планирование может не осуществляться как таковое специально, но все мероприятия по КиПД должны быть документально подтверждены организационно-распорядительной или другой документацией (протоколы заседаний, совещаний и др.) для последующего контроля выполнения принятых решений по устранению несоответствий.

Ответственность за работы по устранению несоответствий может быть установлена в Положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях и других локальных нормативных актах университета.

При обнаружении несоответствий в рабочих учебных планах студенты, прошедшие обучение по таким документам, признаются неуспевающими по вине университета. В этом случае проводится их дополнительное обучение (дополнительные занятия, консультирование, продление сессии и т.д.).

Предложения по устранению несоответствий в учебных планах обсуждаются по представлению заведующих кафедрами в учебно-методическом управлении/институте магистратуры. Несоответствия в учебных планах исправляются заведующим кафедрой в установленном порядке.

Устранение несоответствий в УМК дисциплины производится кафедрой, за которой закреплена данная дисциплина.

Ликвидация несоответствий, связанных с квалификацией ППС, осуществляется в соответствии с локальными нормативными актами университета и нормативными правовыми актами РФ.

Предложения по исправлению несоответствий в управлении учебным процессом обсуждаются по представлению заведующего кафедрой, декана факультета, начальника учебно-методического управления и руководителей других структурных подразделений университета на соответствующих советах (например, ученом совете СПбГЭУ) с

проректорами по направлениям деятельности. Внесение принципиальных изменений в управление учебным процессом производится с разрешения ректора, проректоров по направлениям деятельности.

В случае невыполнения студентом учебного плана он признаётся неуспевающим. Неуспевающим студентам может быть предоставлена возможность пройти повторно контрольные испытания, защитить курсовую работу (курсовой проект), ликвидировать задолженность по итогам экзаменационной сессии в порядке, установленном в уставе СПбГЭУ, локальных нормативных актах университета, нормативно-правовых актах РФ.

Предложения по исправлению несоответствий в учебно-лабораторной базе обсуждаются по представлению руководителей хозяйственного управления, управления эксплуатации и содержания зданий и сооружений, учебно-методического управления, управления информационных технологий, отдела охраны труда и техники безопасности, управления пожарной и экологической безопасности, деканов факультетов, заведующих кафедрами и др. должностных лиц университета на соответствующих советах СПбГЭУ, ректорате, с проректорами по направлениям деятельности. Внесение изменений в учебно-лабораторную базу производится руководителем структурного подразделения, за которым закреплены данные функции, что отражается в соответствующих локальных нормативных актах университета.

Предложения по исправлению несоответствий в учебно-методическом обеспечении учебного процесса обсуждаются по представлению заведующего кафедрой на заседаниях кафедры, ученом совете факультета других советах университета, которые принимают соответствующие решения об устранении данных несоответствий.

В случае выявления несоответствия при проведении НИР или оказания иных услуг руководитель НИР или ответственное лицо за оказание иных услуг проводят корректировки и устраняют выявленные несоответствия.

2.3.6. Проверка устранения несоответствий, корректирующих и предупреждающих действий и регистрация факта устранения

После устранения несоответствия руководитель структурного подразделения проверяет факт его устранения и фиксирует в соответствующих документах - записях. Записью может являться любой документ (отчет, протокол, служебная записка и др.), подтверждающий факт устранения несоответствия, выполнения корректирующих или предупреждающих действий.

2.3.7. Оценка результативности корректирующих и предупреждающих действий

Мероприятия по устранению несоответствий считаются эффективными в том случае, если в результате их реализации не возникает повторное несоответствие.

Оценка результативности корректирующих действий по результатам внутренних аудитов проводится в соответствии с ДП «Внутренние аудиты» (СПбГЭУ СМК-ДП-4.1-2013).

2.3.8. Оповещение руководства Университета об устранении несоответствия

Оповещение руководства университета (ректора, проректоров по направлениям деятельности) об устранении несоответствия производится в случае значительного несоответствия. Значимость несоответствия определяется необходимостью участия высшего руководства в действиях по его устранению. Если несоответствие может быть устранено структурным подразделением самостоятельно, то оповещение высшего руководства необязательно (если не определено иное).

В каждом из локальных нормативных актов университета допускаются комментарии/разделы по действиям, связанным с корректировкой и предупреждением несоответствий в конкретной ситуации.

2.4. Предупреждающие действия

Осуществление предупреждающих действий принимает руководитель процесса и/или руководитель структурного подразделения, если иное не определено локальными нормативными актами университета.

После проведения предупреждающих мероприятий проводится анализ их эффективности, информация о котором доводится (если это необходимо) до руководства университета (ректора, проректоров по направлениям деятельности) и других заинтересованных лиц.

Вся документация о выявленных потенциальных несоответствиях и проведенных предупреждающих мероприятиях хранится в структурных подразделениях, ответственных за проведение данных мероприятий.

Порядок управления потенциальными несоответствиями (которые одновременно являются областями для улучшений), в т.ч. осуществление предупреждающих действий, при проведении внутренних и внешних аудитов осуществляется в соответствии с ДП «Внутренние аудиты» (СПбГЭУ СМК-ДП-4.1-2013).

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Работа с несоответствиями, проведение корректирующих и предупреждающих действий в процессе внутренних и внешних аудитов СМК возлагается на проректора по качеству.

Руководители структурных подразделений ответственны за анализ несоответствий, разработку мероприятий по их устранению и реализацию корректирующих и предупреждающих действий/коррекций.

В зависимости от вида несоответствия оценка эффективности корректирующих и предупреждающих действий/коррекций проводится руководителем структурного подразделения, начальником отдела оценки качества образования, проректорами по направлениям деятельности.

Ответственность должностных лиц за конкретные этапы установлена в тексте настоящей ДП, в положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях и других локальных нормативных актах университета.

Требования, на соответствие которым проверяется то или иное действие, продукция или услуга устанавливаются нормативно-правовой, нормативно-технической или иной внешней нормативной документацией, обязательной к исполнению.

Требования к продукции/услугам могут быть установлены потребителями (государством, работодателями, студентами) или университетом, исходя из предполагаемых запросов потребителей или внешней нормативно-правовой документации, а также в описаниях процессов, контрактных соглашениях и т.д.

4. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

1. ГОСТ ISO 9001-2011 "Системы менеджмента качества. Требования" (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. N 1575-ст);

2. ГОСТ ISO 9000-2011 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь" (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. N 1574-ст);

3. Устав федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», утв. Приказом Министерства образования и науки РФ № 1066 от 19.12.2012 г.;

4. Руководство по качеству (СПбГЭУ СМК-РК-1.1-2013);

5. ДП «Управление документацией и записями» (СПбГЭУ СМК-ДП-3.6-2013);

6. ДП «Внутренние аудиты» (СПбГЭУ СМК-ДП-4.1-2013);

5. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Несоответствие в образовательной деятельности - невыполнение требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Министерства образования и науки РФ, Уставом и локальными нормативными актами СПбГЭУ;

Потенциальное несоответствие - несоответствие, которое не выявлено, но может возникнуть;

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

Результативность - степень достижения запланированных целей;

Запись - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;

Корректирующее действие - действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;

Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия;

Несоответствие - невыполнение требований;

Потребитель - организация или лицо, получающее продукцию (услуги);

Предупреждающее действие - действие, предпринятое для устранения причин потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;

Продукция - результат процесса;

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;

Соответствие - выполнение требования;

6. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Графическое описание управления несоответствиями

Графическое описание управления несоответствиями



