

Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
Кыргызско-Российский Славянский университет
имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина



«УТВЕРЖДАЮ»
Ректор КРСУ академик НАН КР
д.т.н., профессор.
Нифадьев В.И.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Документированная процедура
«УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ УСЛУГОЙ»


СМК ДП 9001-2018

Введено в действие с « 17 » сентября 2018г.

Приказ № 409 П от 14.09.18

© Данный документ является интеллектуальной собственностью КРСУ.
Перепечатка, копирование и распространение документа без разрешения
руководства университета запрещена.

Бишкек

КРСУ	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА			
	Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой»			
	СМК ДП - 2018			
	Изменение	Номер		Лист
Дата			Листов	8

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И СФЕРА ДЕЙСТВИЙ

1.1 Настоящая ДП устанавливает требования по управлению несоответствующей услугой в Кыргызско-Российском Славянском университете.

1.2 ДП обязательна для применения во всех структурных подразделениях КРСУ, в части их деятельности, связанной с управлением несоответствующей услугой.

1.3 Настоящая ДП разработана в соответствии с ИСО 9001 п. 8.7 2 международного стандарта.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования

СМК РК Система менеджмента качества. Руководство по качеству СМК.

СМК ДП Система менеджмента качества. Документированная процедура. Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства

СМК ДП Система менеджмента качества. Документированная процедура. Внутренний аудит

СМК ДП Система менеджмента качества. Документированная процедура. Управление рисками

СМК ДП Система менеджмента качества. Документированная процедура. Корректирующие и предупреждающие действия

СМК ДП Система менеджмента качества. Документированная процедура. Управление записями.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящей ДП используются термины и определения СМК РК, ИСО 9001, а так же следующие термины и определения:

Верификация (проверка) - подтверждение на основе представленных объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Продукция (услуга) - результат процесса (в том числе образовательного) (ИСО 9000).

Несоответствие невыполнение требования (несоответствие процесса, несоответствие услуги) (ИСО 9000).

Неуспевающий обучающийся - обучающийся, уровень знаний и умений, которого в определенные сроки не соответствует требованиям образовательных стандартов.

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным (ИСО 9000).


Идентификация несоответствия - присвоение несоответствию условного обозначения и распознавание его.

Коррекция - действие для устранения обнаруженного несоответствия (ИСО 9000).

Корректирующее действие - действие для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации (ИСО 9000).

Образовательный стандарт - документ, содержащий требования и условия реализации образовательного процесса.

Разрешение на отступление - разрешение отступить от первоначально установленных требований к услуге до ее создания (ИСО 9000).

КРСУ	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА			
	Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой»			
	СМК ДП - 2018			
	Изменение	Номер		Лист
Дата			Листов	8

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей ДП использованы следующие обозначения и сокращения:

ДП - документированная процедура

ОУ - образовательное учреждение

Политика - Политика в области качества

РК - Руководство по качеству

ВА - внутренний аудит

СМК - система менеджмента качества

НУ - несоответствующая услуга (продукция)

5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1 Целью управления НУ является предотвращение ее непреднамеренного использования в образовательном процессе и выпуска студентов, не соответствующих требованиям образовательного стандарта.

5.2 Достижение цели обеспечивается решением следующих задач:

- выявлением и идентификацией НУ;
- регистрацией НУ (ведением записей);
- информированием заинтересованного персонала в отношении НУ;
- анализом причин несоответствий;
- принятием решения в отношении НУ;
- повторной верификацией НУ (при необходимости).

В деятельности КРСУ выделяются следующие основные виды несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие обучаемых (студентов);
- несоответствие сотрудников ОУ;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки образовательного процесса;
- несоответствие материально-технического обеспечения;
- несоответствие образовательной среды.

5.3 Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:


- информации (жалобы, рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон (в том числе государственных надзорных органов);
- взаимодействия с потребителями ОУ;
- внутренних проверок;
- по результатам самооценки ОУ;
- по результатам внешнего аудита ОУ в ходе лицензирования, аккредитации.

5.4 Анализ и результаты управления НУ рассматриваются при проведении Анализа СМК со стороны руководства и отражаются в отчетах.

6. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ ДЕЙСТВИЙ

6.1 Выявление и регистрация НУ.

6.1.1 В случае поступления рекламации от уполномоченных государственных органов в соответствии с Законом об образовании, ответственность за регистрацию рекламаций и незамедлительное принятие мер в отношении данной рекламации несет проректор по

КРСУ	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА			
	Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой»			
	СМК ДП - 2018			
	Изменение	Номер		Лист
Дата			Листов	8

направлению деятельности.

6.1.2 Типовые виды деятельности, при которых выявляются несоответствия внутри КРСУ и информация по регистрации и анализу НУ приведена в приложении 1.

6.1.3 Регистрацию несоответствий проводит ответственный (назначенный сотрудник) за СМК подразделения и информирует руководителя подразделения (руководителя процесса), а так же проректора университета.

6.1.4 Несоответствия могут быть выявлены при осуществлении других видов деятельности. В этом случае ответственность за их выявление разработку корректирующих действий несет руководитель подразделения.

6.1.5 Несоответствия идентифицируются как значительные и незначительные. Несоответствия, связанные с невыполнением законодательных и нормативных требований, требований, установленных в документах КРСУ, относятся к значительным.

6.1.6 В отношении значительных несоответствий без лишней отсрочки проводится коррекция.

6.2 Управление несоответствиями, возникающими в образовательном процессе.

6.2.1 Работа с несоответствующими учебными планами и рабочими программами:

Начальник управления организации учебного процесса и межведомственных связей отвечает за идентификацию, регистрацию и устранение несоответствий в учебных планах и рабочих программах.

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и аудитов;
- на основании информации, полученной от МОиН КР, МНиВО РФ
- по результатам анализа жалоб, рекламаций;
- по результатам контроля студентов.

Студенты, прошедшие обучение по несоответствующим учебным планам и рабочим программам, признаются неуспевающими из-за несоответствий, связанных с деятельностью ОУ. В этом случае проводится их дополнительное обучение за счет средств КРСУ.

6.2.2 Работа с преподавательским составом, сотрудниками ОУ имеющими несоответствующую компетенцию.


Руководители управлений отвечают за идентификацию и регистрацию преподавательского состава и других сотрудников, имеющих несоответствующую компетенцию.

Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случае:

- невыполнения учебного плана;
- нарушения трудовой дисциплины, правил техники безопасности и внутреннего распорядка;
- по результатам текущих проверок и аудитов;
- при рассмотрении жалоб и рекламаций.

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

Студенты, прошедшие обучение у преподавателей, имеющих недостаточную

КРСУ	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА			
	Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой»			
	СМК ДП - 2018			
	Изменение	Номер		Лист
Дата			Листов	8

квалификацию, и признаются неуспевающими из-за несоответствий, связанных с деятельностью образовательного учреждения. В этом случае проводится их дополнительное обучение.

6.2.3 Работа с неуспевающими студентами:

Деканаты отвечают за идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов.

Студенты могут быть признаны неуспевающими:

- по результатам прохождения контрольных испытаний;
- по результатам экзаменационной сессии и др.;
- по результатам итоговой государственной аттестации;
- по результатам текущих проверок и аудитов.

Если студент признается неуспевающим из-за несоответствий, связанных с деятельностью ОУ, то проводится дополнительное обучение этого студента.

В случае признания студента неуспевающим по его вине, ему может быть предоставлена возможность пройти повторный курс обучения или отчисление студента из КРСУ.

6.2.4 Анализ причин несоответствий и разработка корректирующих действий проводится в соответствии с требованиями СМК ДП «Корректирующие действия».

6.2.5 После устранения несоответствий и их причин, НУ должна быть подвергнута верификации.


6.2.6 По результатам анализа НУ и их причин может быть принято решение об отклонении от установленных требований, которое не окажет влияние на конечный результат образовательного процесса. В этом случае назначенный ответственный по КРСУ оформляет и регистрирует разрешение на отступление. Информация о разрешении доводится до всех заинтересованных сторон.

7 ВЕДЕНИЕ ЗАПИСЕЙ

7.1 Записи, которые ведутся при осуществлении данного процесса, приведены в таблице:

Наименование записи	Периодичность ведения	Ответственный за ведение	Срок хранения
Записи о несоответствиях	В соответствии с Приложением 1		3 года
Протоколы по анализу причин несоответствия	По мере выявления и регистрации несоответствия	Руководитель процесса Руководитель подразделения	
Разрешение на отступление	По мере принятия решения	Назначенный ответственный по КРСУ	
Отчет по работе с несоответствиями	1 раз в год согласно ДП	Руководители процессов	

7.2 Управление записями осуществляется в соответствии с требованиями СМК ДП «Управление записями».

КРСУ	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА			
	Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой»			
	СМК ДП - 2018			
	Изменение	Номер		Лист
Дата			Листов	8


8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1 Проректора по направления деятельности несут ответственность за регистрацию и принятие решений в отношении значительных несоответствий.

8.2 Руководители процессов и руководители управлений несут ответственность за принятие решений по НУ, выявляемых в процессах и деятельности подразделений.

8.3 Назначенный ответственный несет ответственность за регистрацию разрешений на отступление и управление записями по НУ в соответствии с установленными требованиями.

Документированная процедура разработана Бешке Е.В.

КРСУ	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА			
	Документированная процедура «Управление несоответствующей услугой»			
	СМК ДП - 2018			
	Изменение	Номер		Лист
Дата			Листов	8

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Перечень видов деятельности, при которых возможно выявление несоответствий

Деятельность, при которой выявляются несоответствия	Кто выявляет несоответствия	Документ, в котором регистрируется факт несоответствия	Ответственное лицо за анализ причин и разработку корректирующих действий
Внешний аудит	Внешний аудитор	Протокол несоответствия	Руководство КРСУ
Внутренний аудит	Внутренний аудитор		Руководитель подразделения
Анализ удовлетворенности потребителей	Специалисты проводившие анализ (анкетирование), внутренние аудиторы	Журнал регистрации несоответствий, отчет по анализу	Руководители подразделений, руководители процессов
Анализ СМК со стороны руководства	Руководители процессов, руководство КРСУ	Отчет	Руководители процессов, и подразделений где выявлено несоответствие
Анализ Политики на пригодность	Руководство КРСУ		
Анализ и проверка Рабочих программ, ООП	УОУПиМС, внешние и внутренние эксперты	Заключение по результатам проверки	Руководители ООП, зав. кафедрами
Аккредитационное обследование и лицензирование	Независимые эксперты	Заключение	Проректор по учебной работе, зав. кафедрами
Контроль качества знаний студентов	Преподаватели, члены экзаменационной комиссии	Журналы, ведомости	Зав. кафедрами
Анализ обеспеченности ресурсами (в том числе персоналом)	Руководитель процесса (управление кадров)	Записи о персонале и обеспеченности ресурсами	Управление кадрами, проректор по ФХД

