	Система менеджмента качества	СМК СурГУ ДП-1.12.1-23	
		Управление несоответствующей продукцией (услугой)	Редакция № 1 стр. 1 из 13

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор С.М. Косенок  
  
« 31 » августа 2023 г.







Документированная процедура

## УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ (УСЛУГОЙ)

ДП-1.12.1-23

ПРИНЯТО Советом по качеству « 30 » августа 2023 г., протокол № 46.

СОГЛАСОВАНО:

Должность	Фамилия И. О.	Подпись	Дата
Первый проректор, представитель руководства по качеству	Даниленко И. Н.		01.09.2023
Проректор по учебно-методической работе	Коновалова Е. В.		30.08.2023
Проректор по развитию	Безуевская В. А.		30.08.2023
Проректор по науке и технологиям	Оствальд Р. В.		30.08.2023
Проректор по безопасности	Хисматуллин В. М.		04.08.2023
Начальник административного отдела	Ахметова А. В.		24.08.2023
Начальник юридического отдела	Шоров В. В.		29.08.2023

СОСТАВИЛ:


Начальник отдела менеджмента качества образования	Климович Л. А.		28.08.2023
---	----------------	---	------------

## Содержание

1. Назначение и область применения .....	3
2. Нормативные правовые основания.....	3
3. Термины и определения .....	4
4. Общие положения .....	4
5. Несоответствующая продукция (услуга) в образовательной деятельности и её выявление.	6
6. Несоответствующая продукция (услуга) в научной и научно-исследовательской деятельности и её выявление.....	8
7. Действия в отношении выявленных несоответствий .....	8
8. Управление рисками в процессе управления несоответствующей продукцией.....	9
9. Ответственность.....	10
10. Взаимодействие с другими процессами системы менеджмента качества .....	10
Приложение. Блок-схема процесса «Управление несоответствующей продукцией (услугой)» .....	11
Лист регистрации изменений .....	12
Лист ознакомления .....	13

## Список используемых сокращений

ДП	– документированная процедура
НИР	– научно-исследовательская работа
ОПОП ВО	– основная профессиональная образовательная программа высшего образования
ОПОП СПО	– основная профессиональная образовательная программа среднего профессионального образования
ППС	– профессорско-преподавательский состав
СТО	– стандарт организации

	СМК СурГУ ДП-1.12.1-23	
	Управление несоответствующей продукцией (услугой)	Редакция № 1 стр. 3 из 13

## 1. Назначение и область применения

1.1. Документированная процедура (далее – ДП) направлена на реализацию раздела Общего руководства по качеству «Управление несоответствиями» и устанавливает порядок управления несоответствующей продукцией (услугой) образовательной, научной и научно-исследовательской деятельности в БУ ВО «Сургутский государственный университет» (далее – СурГУ, Университет).

1.2. ДП обязательна для применения всеми подразделениями, должностными лицами и работниками Университета.

## 2. Нормативные правовые основания

2.1. ДП разработана на основе следующих нормативных документов:

- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.06.2015 № 636 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры»;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО 19011:2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р 52614.2-2006 «Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования»;
- ОРК СурГУ «Общее руководство по качеству»;

2.2. В ДП имеются ссылки на следующие документы:

- ДП-1.6.1 «Корректирующие и предупреждающие действия»;
- ДП-1.8.1 «Мониторинг результативности деятельности педагогических и научных работников»;
- ДП-1.9.1 «Внутренний аудит СМК»;
- ДП-4.5.1 «Экспортный контроль»;
- ДП-5.13 «Управление документооборотом»;
- СТО-2.5.1 «Правила приема в бюджетное учреждение высшего образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский государственный университет» на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- СТО-2.5.7 «Правила приема в бюджетное учреждение высшего образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский государственный университет» на обучение по образовательным программам высшего образования – программам подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре»;
- СТО-2.5.8 «Правила приема в бюджетное учреждение высшего образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский государственный университет» на обучение по образовательным программам высшего образования – программам ординатуры»;
- СТО-2.5.13 «Правила приема в Сургутский государственный университет на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- СТО-2.12.5 «Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»;
- МИ-1.8.2 «Статистические методы для анализа данных»;
- РИ-2.6.2 «Учет и контроль посещаемости обучающимися учебных занятий».

### 3. Термины и определения

*Аккредитация* – процесс, в результате которого приобретает официальное подтверждение соответствия качества предоставляемых услуг стандарту.

*Анализ* – определение пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

*Аудит (проверка)* – систематический, независимый и документированный процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита.

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

*Владелец процесса* – должностное лицо, которое несет ответственность за качественное протекание процесса и его постоянное улучшение, т.е. повышение его результативности и эффективности.

*Корректирующее действие* – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

*Корректировка* – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия;

*Контингент* – вся совокупность людей, составляющих какой-нибудь коллектив, какую-нибудь социальную категорию.

*Несоответствие* – невыполнение требований.

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

*Результативность* – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

### 4. Общие положения

4.1. Целью процесса является предотвращение предоставления потребителям услуг, несоответствующих выдвигаемым требованиям, посредством выявления и идентификации несоответствий на всех этапах жизненного цикла в образовательной, научной и инновационной деятельности СурГУ.

4.2. Процесс «Управление несоответствующей продукцией (услугой)» включает в себя следующие основные подпроцессы:

- управление несоответствующей продукцией (услугой) в образовательной деятельности;
- управление несоответствующей продукцией (услугой) в научной и научно-исследовательской деятельности.

4.3. Блок-схема процесса представлена в Приложении.

4.4. Несоответствия могут быть выявлены в ходе:

- проведения внутренних аудитов;
- проведения внешних аудитов;
- поступления жалоб и претензий от потребителей;
- анализа процессов СМК руководителями или работниками СурГУ;
- проведения опроса и анкетирования потребителей и работников СурГУ.

4.5. Несоответствия, которые были зафиксированы в ходе проведения внутренних аудитов, отражаются в сводном отчете согласно ДП-1.9.1 «Внутренний аудит СМК».

4.6. Несоответствия, выявленные по результатам внешнего аудита, направляются внешними аудитором в отдел менеджмента качества образования (далее – ОМКО) в установленные

договором сроки, после чего начальник ОМКО готовит план корректирующих действий по устранению несоответствий ответственными лицами.

4.7. Информация о неудовлетворённости потребителей может поступать в виде жалоб, претензий в различной форме.

4.8. Все жалобы и претензии от потребителей регистрируются документоведом административного отдела в соответствии с ДП-5.13.1 «Управление документооборотом». Жалобы, поступившие на личном приеме у ректора, документируются в установленном порядке. Работа с жалобами осуществляется начальником административного отдела в установленном порядке.

4.9. Несоответствия, вызвавшие неудовлетворённость потребителей, могут быть выявлены по результатам мониторинга (проведения анкетирования и / или опроса потребителей). Несоответствия, выявленные в ходе мониторинга удовлетворённости потребителей, представляются в форме отчёта и рассматриваются на заседании Административного совета.

4.10. Несоответствия, выявленные в результате анализа процессов СМК руководителями или их работниками, должны подтверждаться документально. Исходной информацией для выявления несоответствий служат:

- данные результативности процесса;
- отчет об анализе СМК со стороны руководства СурГУ;
- результаты самооценки и самообследования.

4.11. При получении документа с информацией о выявленном несоответствии руководитель структурного подразделения, в котором было выявлено несоответствие, должен провести корректировку (если это возможно сделать сразу) или разработать план корректирующих действий согласно ДП-1.6.1 «Корректирующие и предупреждающие действия».

4.12. При разработке плана корректирующих действий владелец процесса устанавливает причину выявленного несоответствия. Методы, с помощью которых могут быть установлены причины несоответствий, описаны в МИ-1.8.2 «Статистические методы для анализа данных».

4.13. После того как причина выявленного несоответствия устранена, необходимо провести повторную верификацию процесса на предмет соответствия установленным требованиям.

4.14. Записи о выявленных несоответствиях, а также о предпринятых мерах по их устранению должны поддерживаться в рабочем состоянии.

4.15. Владельцем процесса «Управление несоответствующей продукцией (услугой)» является лицо, занимающее руководящую должность в структурном подразделении, в котором было выявлено несоответствие.

4.16. Входные и выходные данные процесса представлены на рисунке.

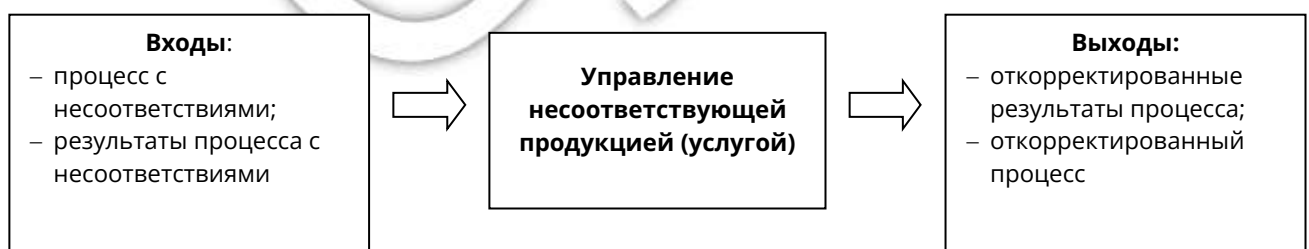


Рис. Входные и выходные данные процесса «Управление несоответствующей продукцией (услугой)»



4.17. Критерии результативности процесса:

- снижение количества несоответствий, выявленных в образовательной деятельности, по сравнению с аналогичным периодом;
- снижение количества несоответствий, выявленных в научной и научно-исследовательской деятельности, по сравнению с аналогичным периодом.

## **5. Несоответствующая продукция (услуга) в образовательной деятельности и её выявление**

5.1. В СурГУ реализуются следующие виды образовательных программ:

- среднего профессионального образования;
- высшего образования по программам бакалавриата, специалитета, магистратуры;
- подготовка кадров высшей квалификации по программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре, по программам ординатуры;
- дополнительного профессионального образования (повышения квалификации, профессиональной переподготовки);
- дополнительного образования детей.

5.2. Виды несоответствий в образовательной деятельности:

- несоответствия при приеме абитуриентов, слушателей;
- несоответствия при формировании учебной нагрузки;
- несоответствия при организации и проведении практики;
- неудовлетворительные результаты прохождения промежуточной аттестации и экзаменационной сессии обучающимися;
- неудовлетворительные результаты прохождения итоговых государственных испытаний и аттестации выпускниками;
- неудовлетворительные результаты аккредитации специальностей;
- несоответствия в ОПОП ВО и ОП СПО;
- пропуски занятий обучающимися и ППС;
- несоответствие учебно-методического обеспечения и материально-технической базы учебного процесса содержанию курса, соответствующего современному уровню;
- неудовлетворительные результаты оценки удовлетворённости потребителей на всех этапах жизненного цикла образовательной деятельности;
- неудовлетворительные результаты мониторинга результативности ППС;
- несоответствия, выявленные при оказании иных образовательных услуг.

5.3. Несоответствия при приеме абитуриентов, слушателей считаются выявленными в случае непредоставления требуемого пакета документов или обнаружения нарушений при проведении вступительных испытаний. Более подробно данный процесс описан в СТО-2.5.1 «Правила приема в бюджетное учреждение высшего образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский государственный университет» на обучение по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»; СТО-2.5.7 «Правила приема в бюджетное учреждение высшего образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский государственный университет» на обучение по образовательным программам высшего образования – программам подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре», СТО-2.5.8 «Правила приема в бюджетное учреждение высшего образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Сургутский государственный университет» на обучение по образовательным программам высшего

образования – программам ординатуры», СТО-2.5.13 «Правила приема в Сургутский государственный университет на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования».

5.4. Несоответствия при формировании учебной нагрузки ППС считаются выявленными в случае непредоставления в установленные сроки необходимых достоверных сведений:

- об ожидаемом контингенте обучающихся;
- движении контингента;
- установленных нормх приёма зачётов, экзаменов, руководства курсовыми, выпускными квалификационными работами, диссертационными исследованиями и т. п.;
- переименовании дисциплин и закреплении их за кафедрами;
- формировании потока обучающихся и списка учебных групп;
- утвержденном штатном расписании.

5.5. Несоответствия при организации и проведении практики считаются выявленными в случае если:

- не разработана / не утверждена / не соответствует требованиям программа проведения практики;
- не разработаны методические рекомендации по проведению практики;
- отсутствует заключенный договор между Университетом и предприятиями, учреждениями и организациями, предоставляющими места для прохождения практики;
- не назначены руководители практики от кафедры и от предприятий;
- обучающимися не предоставлена отчетная документация.

5.6. Несоответствия по результатам прохождения промежуточной аттестации и экзаменационной сессии обучающимися считаются выявленными, если в соответствии с СТО-2.12.5 «Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся» после окончания промежуточной аттестации и экзаменационной сессии обучающийся имеет хотя бы одну академическую задолженность («не аттестован», «не зачтено», «неудовлетворительно») по любой из учебных дисциплин.


5.7. Несоответствия по результатам прохождения итоговых государственных испытаний выпускниками считаются выявленными, если после окончания работы государственной экзаменационной комиссии обучающийся не допускается к работе над выпускной квалификационной работой или при её защите получает оценку «неудовлетворительно».

5.8. Несоответствия по результатам прохождения итоговой государственной аттестации выпускниками медицинского института считаются выявленными, если после окончания работы итоговой аттестационной комиссии обучающийся не допускается к прохождению итоговой аттестации или при ее прохождении получает неудовлетворительные результаты.

5.9. Несоответствия по результатам прохождения аккредитационного обследования и государственной аккредитации специальностей в СурГУ фиксируются в отчётах аккредитационной комиссии и ее экспертов.

5.10. Несоответствия в ОПОП ВО и ОПОП СПО считаются выявленными, если установлено невыполнение требований нормативных документов на стадии их согласования и утверждения работниками учебно-методического управления и заведующими кафедрами.

5.11. Несоответствия, связанные с пропусками занятий обучающимися, считаются выявленными в случае наличия отметок в журнале посещаемости группы в соответствии с РИ-2.6.2 «Учет и контроль посещаемости обучающимися учебных занятий» или предоставления в директорат докладной записки от ППС об отсутствии обучающихся на занятиях. Несоответствия, связанные с пропусками занятий ППС, считаются выявленными по

	СМК СурГУ ДП-1.12.1-23	
	<b>Управление несоответствующей продукцией (услугой)</b>	Редакция № 1 стр. 8 из 13

факту проверки работниками учебно-методического управления на соответствие проведения занятий установленному расписанию и предоставления заведующему кафедрой служебной записки о выявленном нарушении.

5.12. Несоответствия при мониторинге результативности научных и педагогических работников считаются выявленными, если отсутствуют подтверждающие документы или объем предоставленных документов меньше объема минимальных плановых значений показателей результативности, установленных ДП-1.8.1 «Мониторинг результативности деятельности педагогических и научных работников».

### **6. Несоответствующая продукция (услуга) в научной и научно-исследовательской деятельности и её выявление**

6.1. К несоответствиям в научной и научно-исследовательской деятельности относятся:

- несоответствия, возникшие при формировании технических заданий, программ, а также при планировании НИР и необходимых для их реализации ресурсов;
- несоответствия, возникшее при реализации НИР;
- несоответствия, возникшие при оформлении результатов НИР;
- несоответствия, выявленные в ходе экспортного контроля результатов НИР;
- несоответствия, возникшие при реализации у заказчика результатов НИР;
- неудовлетворительные результаты конкурса на выполнение государственного задания.

6.2. Несоответствия в научной и научно-исследовательской деятельности считаются выявленными, если не выполнены требования нормативных документов на всех этапах жизненного цикла научной и научно-исследовательской деятельности работниками соответствующих подразделений по НИР, а также при проведении контроля со стороны заказчика.

Несоответствия, возникшие и устраненные при разработке НИР, не являются обязательными для регистрации.

6.3. Несоответствия при оформлении результатов НИР могут возникнуть вследствие выявления ошибок, допущенных при оформлении научных работ и сопроводительных документов авторами научных работ, научными руководителями, на стадии их принятия и / или подписания.

6.4. Несоответствия, обнаруженные в ходе экспортного контроля результатов НИР, считаются выявленными в случае получения отказа от экспертов в соответствии с ДП-4.5.1 «Экспортный контроль».

6.5. Несоответствие по результатам прохождения конкурсного отбора научных работников считается выявленным в случае получения претендентом в ходе конкурсного голосования менее 50 % голосов.

### **7. Действия в отношении выявленных несоответствий**

7.1. Если выявленное несоответствие может быть исправлено в момент его выявления, проводится соответствующая корректировка. Исправленное несоответствие не фиксируется.

7.2. При выявлении несоответствий, которые не могут быть исправлены в момент выявления, корректировку в установленные сроки осуществляет подразделение, в котором выявлено несоответствие.

7.3. При выявлении несоответствий, связанных с претензиями, Университет осуществляет корректировку, включающую:

- уведомление о предоставлении несоответствующей продукции (услуги);



– предоставление продукции (услуги), соответствующей требованиям, или запрос на предоставление продукции (услуги), соответствующей требованиям.

7.4. Если использование несоответствующей продукции (услуги) привело к возникновению других несоответствий, осуществляются корректирующие и предупреждающие действия в соответствии с ДП-1.6.1 «Корректирующие и предупреждающие действия».

## 8. Управление рисками в процессе управления несоответствующей продукцией

8.1. В процессе управления несоответствующей продукцией могут возникнуть риски, в зависимости от вида которых необходимо предпринять меры по их разрешению и предотвращению (таблица).

Таблица

**Виды рисков и способы их предотвращения**

Риски	Условия появления	Корректирующие действия (способы устранения)	Предупреждающие действия (предотвращение)
Проведенные корректирующие и предупреждающие действия не привели к ожидаемым результатам	Были выявлены и устранены не все причины появления несоответствия	Повторение всей процедуры управления несоответствующей продукцией	Анализ условий деятельности работников
			Анализ продолжительности цикла процесса и отдельных работ
	Проведены не все необходимые действия	Выявление непроведенных действий и полная реализация процедуры	Предварительный анализ условий производства продукции (услуг)
			Предварительный анализ продолжительности цикла процесса и отдельных работ
Задержки при устранении причин появления несоответствий	Внесение изменений оформляется и проводится не должным образом	Повторное внесение изменений с учетом требований	Изучение требований для внесения изменений в документацию.
			Контроль выполнения требований
	Документ не прошел повторную экспертизу	Отправление документа на повторную экспертизу	Усиление контроля над экспертизой документа
	Работники не осведомлены о выявленных несоответствиях	Ознакомление заинтересованных сторон с выявленными несоответствиями	Контроль над ознакомлением всех заинтересованных сотрудников
Работники не ознакомлены с необходимой документацией СМК	Ознакомление работников с необходимой документацией	Контроль знаний сотрудников (аттестация)	

## **9. Ответственность**

9.1. Ответственность за управление несоответствующей продукцией (услугой), устранение выявленных несоответствий и их предотвращение несут руководитель структурного подразделения, в котором было выявлено несоответствие, и владелец процесса.

## **10. Взаимодействие с другими процессами системы менеджмента качества**

10.1. Процесс «Управление несоответствующей продукцией (услугами)» взаимодействует со всеми процессами, протекающими в СурГУ.

СурГУ

**Блок-схема процесса «Управление несоответствующей продукцией (услугами)»**



\*ДП-1.6.1 «Корректирующие и предупреждающие действия»





