



Некоммерческое образовательное учреждение
Учебно-научно-производственный комплекс
«Международный университет Кыргызстана»

Система менеджмента качества
Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия
НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор НОУ УНПК «МУК»,

к.т.н., доцент

Савченко Е.Ю.

«14» декабря 2020 г.

Протокол Ученого Совета

НОУ УНПК «МУК»

№ 64 от 10 декабря 2020 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
Управление несоответствиями
Корректирующие и предупреждающие действия
НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

Бишкек-2020




Некоммерческое образовательное учреждение
Учебно-научно-производственный комплекс
«Международный университет Кыргызстана»

Система менеджмента качества
Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия
НОУ УНИК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ	3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
3. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ	4
4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ	4
4.1. Общие положения	4
4.2. Виды несоответствий	5
4.3. Управление несоответствиями. Корректирующие действия.....	5
4.4. Предупреждающие действия	13
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	13
6. ПРИЛОЖЕНИЯ	14

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

1. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

1. Стандарт ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015);
2. Устав НОУ УНПК «МУК» от 22 марта 2019 года;
3. Руководство по качеству (НОУ УНПК «МУК» СМК-РК-);
4. ДП «Управление документацией и записями»;
5. ДП «Внутренние аудиты»;

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Несоответствие в образовательной деятельности - невыполнение требований, предусмотренных законодательством Кыргызской Республики, нормативно-правовыми актами Министерства образования и науки КР, Уставом и локальными нормативными актами НОУ УНПК «МУК»;

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.

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

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;

НОУ УНПК «МУК» - Некоммерческое образовательное учреждение «Учебно-научно-производственный комплекс «Международный Университет Кыргызстана»

УВП - учебно-вспомогательный персонал;

УМК - учебно-методический комплекс;

Отдел МК - отдел мониторинга и качества.

3. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ

ДП «Управление несоответствиями» 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 настоящей ДП обязательны для применения всеми структурными подразделениями и должностными лицами НОУ УНПК «МУК».

4. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

4.1. Общие положения

Цель - 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 НОУ УНПК «МУК».

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения,

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

должны поддерживаться в рабочем состоянии согласно ДП «Управление документацией и записями» (НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП).

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

4.2. 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, ППС, студенты, магистранты, аспиранты, докторанты)

По характеру возникновения:

- несоответствие деятельности требованиям нормативных правовых актов КР;
- 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.

4.3. Управление несоответствиями. Корректирующие действия

Управление любыми несоответствиями (обнаруженными в ходе реализации процессов и видов деятельности СМК на различных стадиях жизненного цикла продукции/услуг) 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

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

- (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 руководства (ректора, проректоров по направлениям деятельности) об устранении несоответствия (при существенном несоответствии).

Графическое описание управления несоответствиями приведено в Приложении 1.

Выявление несоответствия

Информацию о наличии несоответствия может получить любой работник НОУ УНПК «МУК»: 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, рапорт, 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 НОУ УНПК «МУК» 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

Директор Департамента образования, деканы факультетов, декан магистратуры, заведующие кафедрами являются ответственными, согласно локальным нормативным актам университета, за работу с несоответствиями в учебных планах.

Проректор по учебно-административной работе, заведующие кафедрами являются ответственным (согласно должностным обязанностям и положению о структурном подразделении) за работу с несоответствиями УМК

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

дисциплин требованиям университета и нормативным правовым актам КР.

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 Министерства образования и науки КР, организаций, 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, декан магистратуры и регистрирует их в виде рапорта (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 НОУ УНПК «МУК»;
 - жалобы, поступающие от студентов и их родителей т.п.


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

Деканы выявляют студентов, не выполняющих учебный план по результатам:

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

Департамент науки (в пределах своей области ответственности в соответствии с должностной инструкцией и положению о структурном подразделении) выявляет несоответствия в подготовке научно-педагогических и научных кадров:

- нарушения в составе (и правилах оформления) документов при приеме в аспирантуру и докторантуру (далее вовремя обучении в аспирантуре и докторантуре);
- не утверждения темы диссертации;
- невыполнения индивидуальных планов аспирантов и докторантов (по результатам аттестации);
- не сдачи кандидатских экзаменов;

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

- несвоевременного (некорректного) оформления документов для защиты диссертации и др.

Несоответствия в учебной и учебно-методической литературе

Заведующие кафедрами, директор научной библиотекой, УМО, заведующий информационного центра, 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

Проректора по учебно-административной работе, Департамент образования, заведующие кафедрами, директор научной библиотеки, заведующий информационного центра, деканы факультетов, техник-строитель хозяйственно- эксплуатационного отдела 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 учебно-лабораторной 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 требованиями контроля, установленными программой

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

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 научно-практических 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 (Департаментом науки, Департаментом образования 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.

Регистрация (документальное оформление) и идентификация несоответствия в структурных подразделениях)

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.


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 рапорта (допускается доведение информации о выявленном несоответствии в устной форме).

Анализ несоответствия и причин его возникновения

Руководитель структурного подразделения, в котором выявлено несоответствие, проводит анализ причин несоответствий путем сбора и изучения информации о выявленном несоответствии по записям, которые предусматривают:

- определение первопричины в цепи возможных причин, которые

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия НОУ УНИК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

привели к возникновению несоответствия или проблеме;

- очередность устранения несоответствия или решения проблемы.

При невозможности решения проблемы самостоятельно (определении причин несоответствия и методов их устранения) ее решение выносится на рассмотрение руководителя рабочей группы по кампусу, далее – координаторам. Координаторы анализируют и вносят предложение о решении проблемы заместителям председателя рабочей группы, которые, в свою очередь, согласовывают его с председателем рабочей группы и принимают окончательный вариант.

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

- несоблюдение требований организации учебного процесса, закрепленных в нормативных правовых актах КР и локальных нормативных актах университета;
- некачественное выполнение работниками структурных подразделений университета своих должностных обязанностей;
- использование устаревших или не соответствующих требованиям действующего ГОС ВПО 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.


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

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

установлена в Положениях о структурных подразделениях, должностных инструкциях и других локальных нормативных актах университета.

При обнаружении несоответствий в учебных планах Департамент образования проводит обсуждение с заведующими кафедрами о мерах по устранению несоответствий и по вынесенным предложениям рассчитывается корректирующий учебный план для устранения несоответствий в учебных планах. 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 КР.

Предложения по исправлению несоответствий в управлении учебным процессом обсуждаются по представлению заведующего кафедрой, декана факультета, директора Департамента образования и руководителей других структурных подразделений университета на соответствующих советах (например, ученом совете НОУ УНПК «МУК») 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 НОУ УНПК «МУК», локальных нормативных актах университета, нормативно-правовых актах КР.

Предложения по исправлению несоответствий в учебно-лабораторной базе обсуждаются по представлению руководителей структурных подразделений университета на соответствующих советах НОУ УНПК «МУК», 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 и других советах университета, которые принимают соответствующие решения об устранении данных несоответствий.

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

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.

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, рапорт и др.), подтверждающий факт устранения несоответствия, выполнения корректирующих или предупреждающих действий.

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» (НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-).

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 руководства в действиях по его устранению. Если несоответствие может быть устранено структурным подразделением самостоятельно, то оповещение руководства необязательно (если не определено иное).

В каждом из локальных нормативных актов университета допускаются корректировки по действиям, связанным с предупреждением несоответствий в конкретной ситуации.

4.4. 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.

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

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» (НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП).

5. Ответственность

Работа с несоответствиями, проведение корректирующих и предупреждающих действий в процессе внутренних и внешних аудитов СМК возлагается на координаторов, которые после анализа вносят предложение о решении проблемы заместителям председателя рабочей группы.

Руководители структурных подразделений ответственны за организацию и проведение анализа 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 проректорами по направлениям деятельности, руководителем структурного подразделения.

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



6. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Графическое описание управления несоответствиями





Некоммерческое образовательное учреждение
Учебно-научно-производственный комплекс
«Международный университет Кыргызстана»

Система менеджмента качества
Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия
НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.6-2020

Приложение 2

Лист регистрации изменений

№ п/п	Документ (приказ, распоряжение и др., с указанием номера и даты), в котором отражены изменения	Подпись	Расшифровка подписи