



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

Система менеджмента качества
Документированная процедура
«Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия» НОУ УНПК «МУК»
СМК-ДП-1.1.10.-2023

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор НОУ УНПК «МУК»

д.т.н., профессор

Савченко Л.Ю.

Приказ № _____

от «15» _____ 2023 г.



Протокол Ученого Совета

НОУ УНПК «МУК»

№ 92 от «15» июня 2023 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Управление несоответствиями
Корректирующие и предупреждающие действия

НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.10.-2023

Бишкек 2023



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

Система менеджмента качества
Документированная процедура
«Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия» НОУ УНПК «МУК»
СМК-ДП-1.1.10.-2023

СОДЕРЖАНИЕ:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
1.1. Назначение и область применения	3
1.2. Нормативные документы	3
1.3. Термины и определения.....	3
1.4. Перечень сокращений и обозначений	4
2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ	4
2.1. Виды несоответствий	5
2.2. Выявление и регистрация несоответствий.....	5
2.3. Анализ несоответствия и причин его возникновения.....	6
2.4. Устранение несоответствия и выполнение плана корректирующих действий.....	7
2.5. Оценка результативности корректирующего действия	7
3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	7
Приложение 1	8
Лист регистрации изменений	9



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Назначение и область применения

Настоящая ДП Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия НОУ УНПК «МУК» устанавливает порядок выявления и проведения корректирующих, предупреждающих действий, определяет ответственность по управлению несоответствиями, возникающими на любом этапе процессов работы университета, с целью улучшения образовательного процесса и качества подготовки выпускников.

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

1.2. Нормативные документы

Настоящая ДП разработана в соответствии с:

- Стандартом ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» (ISO 9001:2015);
- Уставом НОУ УНПК «МУК» от 22 марта 2019 года;
- Руководством по качеству (НОУ УНПК «МУК» СМК-РК-1.1-2020);
- ДП «Управление документацией и записями» (НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-3.6.1-2020);
- ДП «Внутренние аудиты» НОУ УНПК «МУК» СМК ДП-1.1.9.-2023;
- и иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Термины и определения

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

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

Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия;

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»;

Несоответствие - невыполнение требований;

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

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

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

Продукция - результат процесса;



Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса;

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

Результативность - степень достижения запланированных целей;

Соответствие - выполнение требования.

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

Докладная записка - документ, адресованный руководству, излагающий какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя.

1.4. Перечень сокращений и обозначений

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

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;

УВП – учебно-вспомогательный персонал;

УМК – учебно-методический комплекс;

ДМиК – Департамент мониторинга и качества.

2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ

Цель процесса управления несоответствиями – выявление несоответствий и причин их возникновения для их последующего анализа и исправления, по отношению ко всем процессам и видам деятельности, продукции и услугам НОУ УНПК «МУК».

Управление несоответствиями включает следующую последовательность действий:



- выявление, регистрация несоответствий и уведомление заинтересованных сторон;
- анализ несоответствия и причин его возникновения;
- устранение несоответствия и выполнение плана корректирующих и действий;
- оценка результативности корректирующего действия.

2.1. Виды несоответствий

Несоответствия в деятельности университета классифицируются по следующим признакам:

По степени значимости:

- *значительное несоответствие* – несоответствие, которое с большой вероятностью может повлечь нарушение логической целостности системы, образовательного процесса;
- *незначительное* (малозначительное) несоответствие – отдельное несистематическое упущение, ошибка, недочет в функционировании СМК или в документации, которые могут привести к снижению результативности функционирования процессов;
- *наблюдение* – записи, изложение фактов или другая информация, не носящая характер несоответствия и фиксируемая с целью предотвращения возможного несоответствия.

По участникам процессов:

- структурных подразделений;
- исполнителей (АУП, ППС, обучающиеся).

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.

2.2. Выявление и регистрация несоответствий

Несоответствия в СМК выявляются и учитываются при осуществлении следующих мероприятий:

- при прохождении университетом процедуры внешних проверок;
- при проведении внешних и внутренних аудитов;
- при проведении мониторинга образовательного процесса с участием всех заинтересованных сторон;



- при анализе поступивших жалоб, пожеланий и предложений;
- при ежегодном анализе со стороны руководства университета;
- при промежуточном и итоговом контроле знаний обучающихся.

Несоответствия требованиям, государственным нормативно-правовым документам, внутренним локальным нормативным актам НОУ УНПК «МУК» могут выявляться в структурных подразделениях университета и фиксироваться в предусмотренных процессом или структурным подразделением документах (в протоколах заседаний: кафедр, факультетов, в протоколах регистрации несоответствий по проведению внутреннего аудита, в рапортах, докладных записках, в жалобах, ходатайствах, письмах, ведомостях, в отчете по проведению аудита, в отзывах о мероприятии и др.)

Уведомление заинтересованных сторон о выявленном несоответствии, а также руководителей процессов/руководителей структурных подразделений и должностных лиц, отвечающих за данное направление деятельности, производится в форме рапорта или докладной записки.

Уведомление заинтересованных сторон зависит от степени значимости выявленного несоответствия. Оповещение руководства университета производится в случае выявления значительного несоответствия. Если несоответствие может быть устранено структурным подразделением самостоятельно, то оповещение руководства необязательно.

2.3. 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 привели к возникновению несоответствия или проблеме;
- очередность устранения несоответствия или решения проблемы.

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 сотрудниками структурных подразделений университета своих должностных обязанностей;
- использование устаревших или не соответствующих требованиям действующего ГОС ВПО по направлению подготовки (специальности) учебно-методических комплексов, учебников, учебных пособий;
- неисполнение требований документации СМК и др.



2.4. Устранение несоответствия и выполнение плана корректирующих действий

Устранение выявленных несоответствий проводится посредством корректирующих действий. Корректирующие действия, направлены на устранение причин несоответствий и фиксируются в:

- протоколах заседаний (кафедры, деканата, советов и др.);
- распорядительных документах (приказах, распоряжениях) руководства НОУ УНПК «МУК»;
- планах работы структурных подразделений;
- планах корректирующих действий (Приложение 1).

Контроль над реализацией корректирующих действий осуществляется в ходе проведения внутренних аудитов.

2.5. Оценка результативности корректирующего действия

Результативность предпринятых корректирующих действий может быть оценена динамикой уменьшения числа несоответствий или их полным устранением.

При отрицательном результате оценки корректирующих действий по выявленным несоответствиям возникает необходимость пересмотра плана корректирующих действий, при этом цикл работ по анализу причин несоответствий, разработке мероприятий и их внедрению повторяется.


Результаты реализации плана корректирующих действия учитываются при проведении внутреннего аудита согласно ДП «Внутренние аудиты» (НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.9.-2023).

Вся документация о выявленных несоответствиях, планы корректирующих действий и проведенных предупреждающих мероприятиях хранится в структурных подразделениях и в Департаменте мониторинга и качества.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Работа с несоответствиями, проведение корректирующих и предупреждающих действий возлагается на руководителей структурных подразделений. Координация данного процесса возлагается на ДМиК.

Работа с несоответствиями, проведение корректирующих и предупреждающих действий в процессе внутренних и внешних аудитов СМК возлагается на аудитора, который после анализа вносит предложение о решении проблемы председателю рабочей группы.

	Некоммерческое образовательное учреждение Учебно-научно-производственный комплекс «Международный университет Кыргызстана»
	Система менеджмента качества Документированная процедура «Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия» НОУ УНПК «МУК» СМК-ДП-1.1.10.-2023

Приложение 1

План корректирующих действий

№ п/п	Несоответствие	Причина несоответствия	Планируемые корректирующие действия	Ответственный исполнитель	Срок исполнения



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

Система менеджмента качества
Документированная процедура
«Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия» НОУ УНПК «МУК»
СМК-ДП-1.1.10.-2023

Лист регистрации изменений

№ п/п	Документ (дата изменения, страница, на которой отражены изменения, краткое описание изменений)	Основание для внесения изменений	ФИО, подпись