

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СУРГУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ХАНТЫ-МАНСЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ»**

|                                                                                   |                              |                                                   |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------|--------------|
|  | Система менеджмента качества | СМК СурГУ ДП-1.12-13                              |              |
| Редакция №1                                                                       |                              | Управление несоответствующей продукцией (услугой) |              |
|                                                                                   |                              |                                                   | стр. 1 из 11 |

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор С.М. Косенок

«10» сентября 2013 г

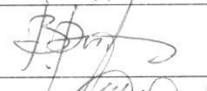
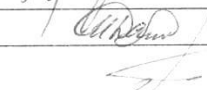
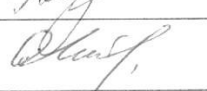
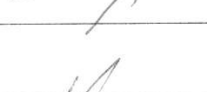
Система менеджмента качества СурГУ. Документированная процедура

## УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ (УСЛУГОЙ)

ДП-1.12-13

ПРИНЯТО Советом по качеству «10» сентября 2013 г., протокол № 6.

СОГЛАСОВАНО:

| Должность                                      | Фамилия И.О.    | Подпись                                                                               | Дата                    |
|------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Представитель Руководства по качеству          | Рыжаков В.В.    |  | 09.09.13 <sub>1</sub>   |
| Первый проректор                               | Даниленко И.Н.  |  | 10.09.13 <sub>2</sub>   |
| Начальник административно-правового управления | Бронников А.А.  |  | 06.09.2013 <sub>4</sub> |
| Начальник административного отдела             | Гомзяк А.Б.     |  | 06.09.2013 <sub>1</sub> |
| Проректор по научно-исследовательской работе   | Литовченко О.Г. |  | 06.09.2013 <sub>1</sub> |

СОСТАВИЛ:

|                                                   |               |                                                                                       |            |
|---------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Начальник отдела менеджмента качества образования | Климович Л.А. |  | 09.09.2013 |
|---------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|

г. Сургут – 2013

|                                                                                   |                                                                       |                                                   |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>ГБОУ ВПО<br/>«СурГУ ХМАО–Югры»</b><br>Система менеджмента качества | СМК СурГУ ДП-1.12-13                              |                             |
|                                                                                   |                                                                       | Управление несоответствующей продукцией (услугой) | Редакция №1<br>стр. 2 из 11 |

## Содержание

|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Назначение и область применения .....                                                             | 3  |
| 2. Нормативные ссылки .....                                                                          | 3  |
| 3. Термины и определения .....                                                                       | 4  |
| 4. Общие положения .....                                                                             | 4  |
| 5. Управление несоответствующей продукцией (услугой)<br>в образовательной деятельности.....          | 6  |
| 6. Управление несоответствующей продукцией (услугой)<br>в научной и инновационной деятельности ..... | 8  |
| 7. Ответственность .....                                                                             | 8  |
| 8. Взаимодействие с другими процессами СМК.....                                                      | 8  |
| Приложение 1. Блок-схема процесса «Управление несоответствующей продукцией<br>(услугой)».....        | 9  |
| Лист регистрации изменений .....                                                                     | 10 |
| Лист ознакомления.....                                                                               | 11 |

## Список используемых сокращений

ГАК – государственная аттестационная комиссия;  
 ГЭК – государственная экзаменационная комиссия;  
 ДП – документированная процедура;  
 НПР – научно-педагогический работник;  
 НИР – научно-исследовательская работа;  
 НР – научный работник;  
 ООП – общеобразовательная программа;  
 ППС – профессорско-преподавательский состав;  
 СТО – стандарт организации;  
 УМУ – учебно-методическое управление;  
 ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт.

|                                                                                   |                                                                       |                                                              |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>ГБОУ ВПО<br/>«СурГУ ХМАО–Югры»</b><br>Система менеджмента качества | СМК СурГУ ДП-1.12-13                                         |                             |
|                                                                                   |                                                                       | <b>Управление несоответствующей<br/>продукцией (услугой)</b> | Редакция №1<br>стр. 3 из 11 |

## 1. Назначение и область применения

1.1. Настоящая документированная процедура (далее – ДП) направлена на реализацию раздела Общего руководства по качеству «Управление несоответствиями» и устанавливает порядок управления несоответствующей продукцией (услугой) в ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО – Югры» (далее СурГУ, Университет).

1.2. Настоящая ДП входит в модель процессов СМК СурГУ и обязательна к применению для всех подразделений, должностных лиц и сотрудников университета, участвующих в образовательной, научной и инновационной деятельности.

## 2. Нормативные ссылки

ДП разработана на основе следующих нормативных документов:

- Федеральный закон «Об образовании в РФ» № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 г (ред. от 23.07.2013 с изменениями, вступающими в силу 01.09.2013 г);
- Приказ от 25.03.2003 г. №1155 «Об утверждении Положения об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений РФ»;
- Устав ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО – Югры»;
- ГОСТ ISO 9000-2011 Системы менеджмента качества. Общие положения и словарь;
- ГОСТ ISO 19011:2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;
- ГОСТ ISO 9001-2011 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;
- ДП-1.6 «Корректирующие и предупреждающие действия»;
- ДП-1.7.1 «Управление документацией СМК»;
- ДП-1.7.2 «Управление записями»;
- ДП-1.8.1 «Мониторинг удовлетворённости потребителей»;
- ДП-1.9 «Внутренний аудит СМК»;
- ДП-1.10 «Анализ данных»;
- ДП-1.11 «Анализ СМК со стороны руководства»;
- ДП-2.1 «Проектирование и разработка ООП»;
- ДП-2.4 «Учебно-методическое обеспечение ООП»;
- ДП-2.9 «Управление нагрузкой ППС»;
- ДП-4.5 «Экспортный контроль»;
- ДП-5.13 «Управление документооборотом»;
- ДП-5.10 «Управление материально-технической базой»;
- СТО-1.8.1 «Рейтинговая система оценки результатов профессиональной деятельности ННР»;
- СТО-2.5.1 «Правила приёма в ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО – Югры»»;
- СТО-2.6.2 «Контроль учебной работы студентов»;
- СТО-5.1.1.1 «Порядок замещения должностей научно-педагогических работников ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО – Югры».

|                                                                                   |                                                                       |                                                   |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>ГБОУ ВПО<br/>«СурГУ ХМАО–Югры»</b><br>Система менеджмента качества | СМК СурГУ ДП-1.12-13                              |                             |
|                                                                                   |                                                                       | Управление несоответствующей продукцией (услугой) | Редакция №1<br>стр. 4 из 11 |

### 3. Термины и определения

*Аккредитация* — процесс, в результате которого приобретается официальное подтверждение соответствия качества предоставляемых услуг стандарту.

*Анализ* — деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

*Аудит (проверка)* – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени согласованных критериев аудита (проверки).

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

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

*Корректирующие действия* – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

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

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

*Несоответствие* – невыполнение требований.

*Предупреждающие действия* – 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 инновационной деятельности.

4.3. Блок- схема процесса представлена в Приложении 1.

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 сотрудниками СурГУ;
- проведения опроса и анкетирования потребителей и сотрудников СурГУ.

4.5. Несоответствия, которые были зафиксированы в ходе проведения внутренних аудитов, отражены в сводном отчете, согласно ДП-1.9 «Внутренний аудит СМК».

|                                                                                   |                                                                       |                                                              |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>ГБОУ ВПО<br/>«СурГУ ХМАО–Югры»</b><br>Система менеджмента качества | СМК СурГУ ДП-1.12-13                                         |                             |
|                                                                                   |                                                                       | <b>Управление несоответствующей<br/>продукцией (услугой)</b> | Редакция №1<br>стр. 5 из 11 |

4.6. Несоответствия, выявленные по результатам внешнего аудита, направляются ПРК внешним аудитором в установленные договором сроки, после чего ПРК готовит отчет на рассмотрение Совета по качеству, где устанавливаются ответственные лица за разработку и реализацию плана корректирующих действий.

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

4.8. Все жалобы и претензии от потребителей должны быть задокументированы. Работа с жалобами осуществляется начальником административного отдела в установленном порядке.

4.9. Несоответствия по неудовлетворённости 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 Совета по качеству. Более подробно процесс мониторинга описан в ДП-1.8.1 «Мониторинг удовлетворённости потребителей».

4.10. Несоответствия, выявленные в результате анализа процессов СМК руководителями или их сотрудниками, 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 коррекцию и разработать план корректирующих действий согласно ДП-1.6 «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 ДП-1.10 «Анализ данных».

4.13. После того как причина выявленного несоответствия устранена, необходимо провести повторную верификацию 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. Владелец 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 1

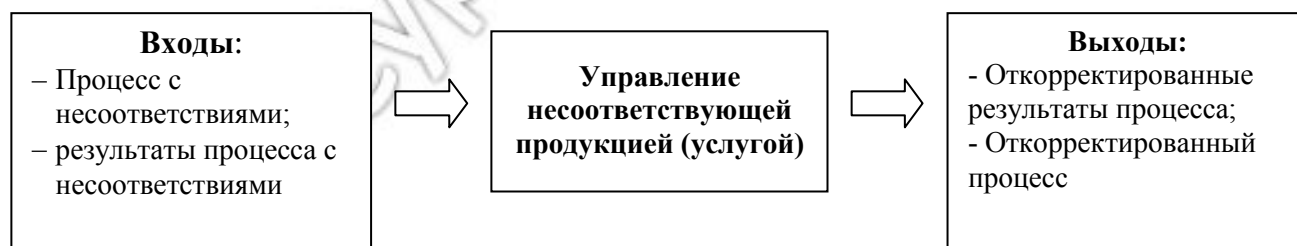


Рис. 1. Входные и выходные данные процесса «Управление несоответствующей продукцией (услугой)»

|                                                                                   |                                                                       |                                                              |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>ГБОУ ВПО<br/>«СурГУ ХМАО–Югры»</b><br>Система менеджмента качества | СМК СурГУ ДП-1.12-13                                         |                             |
|                                                                                   |                                                                       | <b>Управление несоответствующей<br/>продукцией (услугой)</b> | Редакция №1<br>стр. 6 из 11 |

#### 4.17. Критерии результативности процесса:

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

### 5. Управление несоответствующей продукцией (услугой) в образовательной деятельности

#### 5.1. В СурГУ реализуются следующие виды образовательных программ:

- высшего образования;
- послевузовского образования;
- дополнительного образования;
- профессиональной подготовки (переподготовки).

#### 5.2. Виды несоответствий в образовательной деятельности:

- несоответствия при приеме абитуриентов, слушателей;
- несоответствие при формировании учебной нагрузки;
- неудовлетворительные результаты прохождения промежуточной аттестации и экзаменационной сессии студентами;
- неудовлетворительные результаты прохождения итоговых государственных испытаний и аттестации выпускниками;
- неудовлетворительные результаты прохождения конкурсного отбора и выборов НПР;
- неудовлетворительные результаты аккредитации специальностей;
- несоответствия в ООП;
- пропуски занятий студентами и НПР;
- 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 рейтинга НПР;
- несоответствия, выявленные при оказании иных образовательных услуг.

#### 5.3. Несоответствия при приеме абитуриентов, слушателей считаются выявленными в случае непредоставления требуемого пакета документов или нарушений при проведении вступительных испытаний. Более подробно данный процесс описан в:

- СТО-2.5.1 «Правила приёма в ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО – Югры»»;
- СТО-2.5.7 «Правила приема в аспирантуру ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО – Югры»»;
- СТО-2.5.8 «Правила приема в интернатуру и ординатуру медицинского института».

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

- об ожидаемом контингенте студентов;
- сводки движения контингента;
- установленных норм на приём зачётов, экзаменов, руководства курсовыми, выпускной квалификационной работы, диссертационными и т.п.;
- о переименовании дисциплин и закрепление их за кафедрами;

|                                                                                   |                                                                       |                                                              |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>ГБОУ ВПО<br/>«СурГУ ХМАО–Югры»</b><br>Система менеджмента качества | СМК СурГУ ДП-1.12-13                                         |                             |
|                                                                                   |                                                                       | <b>Управление несоответствующей<br/>продукцией (услугой)</b> | Редакция №1<br>стр. 7 из 11 |

- о формировании «потока» студентов и списка студенческих групп;
- утвержденное штатное расписание.

Более подробно данный процесс описан в ДП-2.9 «Управление нагрузкой ППС».

5.5. Несоответствия по результатам прохождения промежуточной аттестации и экзаменационной сессии студентами считаются выявленными, если после окончания промежуточной аттестации и экзаменационной сессии студент имеет хотя бы одну академическую задолженность («не аттестован», «не зачтено», «неудовлетворительно») по любой из учебных дисциплин. Более подробно данный процесс описан в СТО-2.12.5 «Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов».

5.6. Несоответствия по результатам прохождения итоговых государственных испытаний выпускниками считаются выявленными после окончания работы ГЭК, в случае если студент не допускается к работе над выпускной квалификационной работой или получении при её защите оценки «неудовлетворительно».

5.7. Несоответствия по результатам прохождения итоговой государственной аттестации выпускниками медицинского института считаются выявленными после окончания работы итоговой аттестационной комиссии, в случае если студент не допускается к прохождению итоговой аттестации или получил при ее прохождении неудовлетворительные результаты.

5.8. Несоответствие по результатам проведения конкурсного отбора и выборов ННР считается выявленным, в случае получения претендентом менее 50% голосов. Более подробно данный процесс описан в СТО-5.1.1.1 «Порядок замещения должностей научно-педагогических работников ГБОУ ВПО «СурГУ ХМАО – Югры».

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

5.10. Несоответствия в ООП считаются выявленными, если установлено невыполнение требований нормативных документов на стадии их согласования и утверждения сотрудниками УМУ и заведующими кафедрами. Более подробно данный процесс описан в:

- СТО -2.1.1 «Основная образовательная программа высшего профессионального образования. Структура и порядок формирования»;
- СТО-2.1.2 «Об основной образовательной программе высшего профессионального образования – программе ординатуры медицинского института»;
- СТО-2.1.3 «Об основной профессиональной образовательной программе послевузовского профессионального образования – программе интернатуры медицинского института».

5.11. Несоответствия по пропускам занятий студентами считаются выявленными в случае отметок в журнале посещаемости группы или предоставления в директорат докладной записки от ППС об отсутствии студентов на занятиях. Несоответствия по пропускам занятий ППС считаются выявленными по факту проверки сотрудниками УМУ на соответствие проведения занятий установленному расписанию и предоставлению заведующему кафедрой служебной записки о выявленном нарушении.

5.12. Несоответствия по результатам рейтинга ННР, считаются выявленными после подведения конечных итогов достижений за установленный период и присвоения статуса «низкой деятельностной активности» студентов и ННР. Более подробно данный процесс описан в СТО-1.8.1 «Рейтинговая система оценки результатов профессиональной деятельности ННР».

|                                                                                   |                                                                       |                                                   |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>ГБОУ ВПО<br/>«СурГУ ХМАО–Югры»</b><br>Система менеджмента качества | СМК СурГУ ДП-1.12-13                              |                             |
|                                                                                   |                                                                       | Управление несоответствующей продукцией (услугой) | Редакция №1<br>стр. 8 из 11 |

## 6. Управление несоответствующей продукцией (услугой) в научной и инновационной деятельности

6.1. К несоответствиям в научной и инновационной деятельности относятся:

- несоответствия при формировании технических заданий, программ, а также при планировании НИР и необходимых для их реализации ресурсов;
- несоответствие, возникшее при реализации НИР;
- несоответствия при оформлении результатов НИР;
- несоответствия, выявленные в ходе экспортного контроля результатов НИР;
- несоответствия при реализации у заказчика результатов НИР;
- неудовлетворительные результаты прохождения конкурсного отбора и выборов НР.

6.2. Несоответствия в научной и инновационной деятельности считаются выявленными, если не выполнены требования нормативных документов на всех этапах жизненного цикла научной и инновационной деятельности сотрудниками 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, выявленные в ходе экспортного контроля результатов НИР, считаются выявленными в случае получения отказа от экспертов в соответствии с ДП-4.5 «Экспортный контроль».

6.5. Несоответствия по результатам прохождения конкурсного отбора и выборов НР выявляются согласно п. 5.8. настоящей ДП.

## 7. Ответственность

7.1. Ответственность за управление несоответствующей продукцией (услугой) несет сотрудник, занимающий руководящую должность в структурном подразделении, в котором было выявлено несоответствие или владелец процесса.

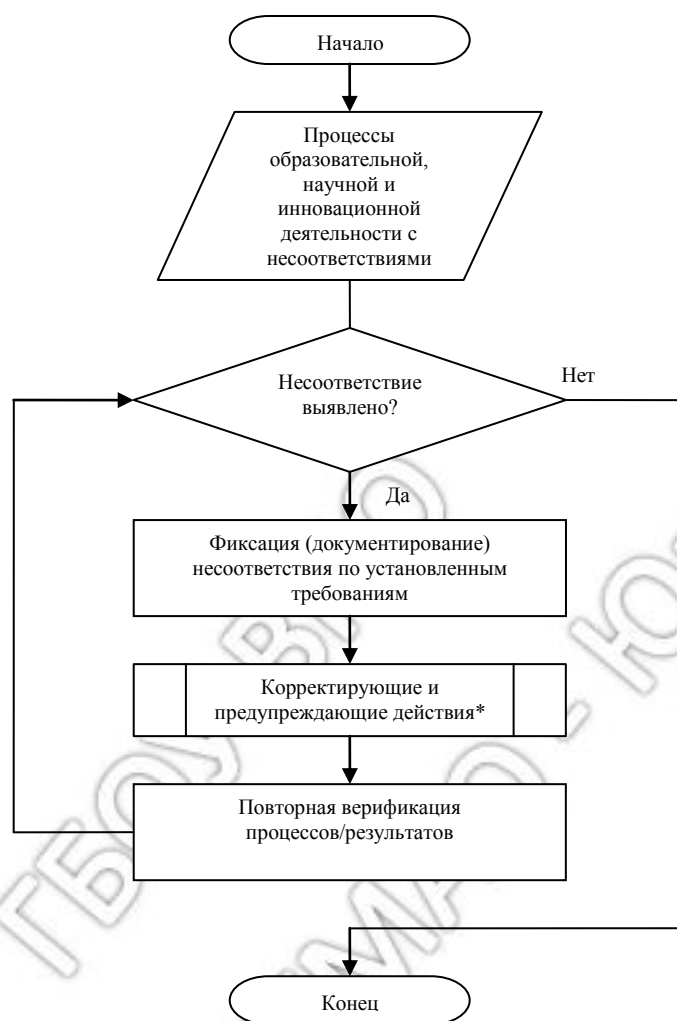
## 8. Взаимодействие с другими процессами СМК

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

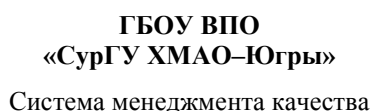
|                                                                                   |                                                                       |                                                              |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | <b>ГБОУ ВПО<br/>«СурГУ ХМАО–Югры»</b><br>Система менеджмента качества | СМК СурГУ ДП-1.12-13                                         |                             |
|                                                                                   |                                                                       | <b>Управление несоответствующей<br/>продукцией (услугой)</b> | Редакция №1<br>стр. 9 из 11 |

## Приложение 1

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



\*-ДП-1.6 «Корректирующие и предупреждающие действия»



**Управление несоответствующей  
продукцией (услугой)**

стр. 10 из 11

[illegible]



**Управление несоответствующей  
продукцией (услугой)**

стр. 11 из 11

[illegible]