
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



СТАНДАРТ
ОРГАНИЗАЦИИ

СТО СК
02069024.026 —
2012



УТВЕРЖДАЮ

Ректор

В.П. Ковалевский

« 28 » *декабря* 2012 г.

Система качества

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ

Единый порядок управления несоответствиями

Оренбург
2012

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения стандартов организаций – ГОСТ Р 1.4 – 2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения», СТО 02069024.001 – 2007 «Стандарт организации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН отделом качества образования и обеспечения перехода на уровневое высшее образование федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет»

2 ПРИНЯТ решением Ученого совета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» от 28 декабря 2012 г., протокол № 15

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Содержание

1	Область применения.....	1
2	Нормативные ссылки	1
3	Определения.....	2
4	Описание стандарта	2
	4.1 Общие положения.....	2
	4.2 Виды несоответствий.....	3
	4.3 Порядок выявления несоответствий	4
	4.4 Документирование несоответствий	5
	4.5 Анализ несоответствий	6
5	Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности.....	6
	5.1 Обращение с несоответствующими учебными документами.....	6
	5.2 Работа с научно-педагогическими работниками, имеющими несоответствующую компетенцию.....	7
	5.3 Работа с неуспевающими обучающимися.....	7
	5.4 Управление несоответствиями научно-исследовательского процесса..	8
6	Пояснение к графическому описанию стандарта.....	8
	Приложение А (рекомендуемое) Графическое описание стандарта.....	10

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Система качества

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ

Единый порядок управления несоответствиями

Дата введения – 2013.02.04

1 Область применения

Настоящий стандарт организации (далее – стандарт) устанавливает единый порядок управления несоответствиями в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» (далее – ОГУ).

Требования стандарта обязательны для применения всеми структурными подразделениями, работниками ОГУ в части их деятельности, связанной с управлением несоответствиями.

2 Нормативные ссылки

В стандарте использованы следующие ссылки на нормативные документы:

ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008 Системы менеджмента качества. Требования

СТО СК 02069024. 020 – 2012 Система качества. Внутривузовская система качества образования. Требования к структуре и содержанию

СТО СК 02069024. 021 – 2012 Система качества. Комиссия по качеству. Формирование, состав, задачи, функции и порядок деятельности

СТО СК 02069024. 022 – 2012 Система качества. Руководство по качеству. Описание системы качества

СТО СК 02069024. 024 – 2012 Система качества. Управление записями по качеству. Единый порядок управления записями по качеству

СТО СК 02069024. 025 – 2012 Система качества. Внутренние аудиты/проверки. Порядок проведения внутренних аудитов/проверок системы качества

СТО СК 02069024. 027 – 2012 Система качества. Корректирующие и предупреждающие действия. Порядок применения корректирующих и предупреждающих действий

3 Определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008:

3.1 **анализ:** Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

3.2 **валидация:** Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

3.3 **верификация:** Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

3.4 **коррекция:** Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

3.5 **корректирующее действие:** Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

3.6 **несоответствие:** Невыполнение требований.

3.7 **свидетельства аудита:** Записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита и могут быть проверены.

3.8 **прослеживаемость:** Возможность проследить историю, применение или место нахождения того, что рассматривается.

3.9 **предупреждающее действие:** Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

3.10 **переделка:** Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции для того, чтобы она соответствовала требованиям.

3.11 **разрешение на отклонение:** Разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям.

3.12 **разрешение на отступление:** Разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции, выданное до ее производства.

3.13 **требование:** Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

3.14 **утилизация:** Действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначально предполагаемого использования.

4 Описание стандарта

4.1 Общие положения

ОГУ проводит работы по выявлению и регистрации несоответствий, возникающих в процессе образовательной и научной деятельности, с целью анализа причин их возникновения и последующего исправления/устранения.

Коррекция, установление и устранение причин несоответствия/потенциального несоответствия производится в соответствии с требованиями СТО СК 02069024.020 – 2012 (раздел 11) и СТО СК 02069024. 027 – 2011 (пункты 4.1.1, 4.1.2.) По итогам работы должны быть проведены повторные верификация и валидация для демонстрации соответствия требованиям.

Несоответствия классифицируются по следующим признакам:

1 По месту обнаружения – несоответствия, возникающие в процессе работы:

- кафедр;
- факультетов/институтов;
- отделов, управлений, комиссий, советов.

2 По исполнителю – несоответствия, допускаемые:

- студентами;
- научно-педагогическими работниками;
- административным персоналом (проректоры, деканы, заведующие кафедрами, руководители структурных подразделений и др.);
- работниками.

3 По характеру возникновения:

– несоответствия учебных планов, рабочих программ и учебно-методических комплексов дисциплин требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (далее – ФГОС ВПО);

- несоответствия компетенций научно-педагогических работников квалификационным требованиям, включая требования ВАК Российской Федерации;
- несоответствия, возникшие при работе с неуспевающими студентами;
- несоответствия компетенций выпускников требованиям ФГОС ВПО.

4 По степени возникновения:

- единичные;
- повторяющиеся (систематические);
- потенциальные (потенциальным может быть несоответствие, относящееся к любой группе предложенной классификации).

4.2 Виды несоответствий

Несоответствия, возможные в образовательной деятельности ОГУ, приведены в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Основные несоответствия

Результат деятельности. Процесс	Несоответствия
---------------------------------	----------------

Результаты всех видов образовательной деятельности – выпускники, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям ФГОС ВПО и заинтересованных сторон (СТО СК 02069024. 022 – 2012, подраздел 6.2)	Несоответствие компетенций выпускников требованиям ФГОС ВПО и заинтересованных сторон.
---	--

Продолжение таблицы 4.1

Результат деятельности. Процесс	Несоответствия
Кадры высшей квалификации – кандидаты и доктора наук, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям ВАК Российской Федерации.	Несоответствия компетенций кадров высшей квалификации требованиям ВАК Российской Федерации.
Результаты научной и инновационной деятельности.	Несоответствия компетенций научно-педагогических работников требованиям ОГУ.
Проектирование и разработка образовательных программ (основные образовательные программы, программы дополнительного образования, подготовка кадров высшей квалификации)	Несоответствия учебных планов, рабочих программ и учебно-методических комплексов дисциплин требованиям ОГУ, ФГОС ВПО и заинтересованных сторон.
Образовательная деятельность (основные образовательные программы, программы дополнительного образования, подготовка кадров высшей квалификации)	1 Несоответствия в учебных планах и рабочих программах 2 Несоответствия компетенций научно-педагогических работников. 3 Студенты, не выполнившие в полном объеме требования рабочих программ
Управление персоналом	1 Несоответствия квалификации научно-педагогических работников. 2 Несоответствия квалификации учебно-вспомогательного, административного персонала и других категорий работников.
Научные исследования и разработки	1 Несоответствия при формировании программ проведения научно-исследовательской деятельности. 2 Несоответствия при выделении необходимых ресурсов. 3 Несоответствия по вине исполнителей, участвующих в научных исследованиях и разработках

4.3 Порядок выявления несоответствий

4.3.1 Выявление несоответствий

Идентификация несоответствий в ОГУ осуществляется при:

- анализе результатов внутренних аудитов/проверок структурных подразделений, видов деятельности, процессов;
- измерении и анализе характеристик образовательной деятельности;
- тестировании студентов;

- промежуточном и итоговом контроле знаний;
- сборе данных для мониторинга деятельности ОГУ;
- определении показателей рейтинга студентов, научно-педагогических работников, кафедр, факультетов/институтов;
- верификации учебных планов и рабочих программ в соответствии с требованиями ФГОС ВПО;
- анкетировании студентов, научно-педагогических работников и других категорий работников, специалистов, окончивших ОГУ, а также работодателей;
- рассмотрении жалоб и рекламаций, получаемых от студентов, научно-педагогических работников и других категорий работников, а также от других заинтересованных сторон;
- анализе данных отчетов, представляемых ответственными за качество образовательной деятельности структурных подразделений, работы комиссии по качеству (СТО СК 02069024. 021 – 2012).

4.3.2 Выявление потенциальных несоответствий

С целью выявления потенциальных несоответствий используются экспертный метод, метод анкетирования и др. (СТО СК 02069024.020 – 2012, подраздел 11.3).

Потенциальные несоответствия устанавливаются путем анализа результатов самообследования структурных подразделений в ходе оценки соответствия показателей работы кафедр, факультетов/институтов критериям государственной аккредитации, а также результатов анкетирования потребителей образовательных услуг ОГУ.

4.4 Документирование несоответствий

Установленные несоответствия в ходе внутреннего аудита оформляются протоколом о несоответствии (СТО СК 02069024. 025 – 2012, приложение Д).

Идентификацию и документирование несоответствий/потенциальных несоответствий выполняют руководитель соответствующего процесса, структурного подразделения, вида деятельности, представитель руководства по качеству, а также комиссия по качеству (СТО СК 02069024. 021 – 2012, раздел 5) и при этом несут ответственность за объективность и точность представленной информации.

Записи о характере несоответствий/потенциальных несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонение, разрешение на отступление, решения по утилизации должны поддерживаться в рабочем состоянии согласно СТО СК 02069024. 024 – 2012.

Несоответствие/потенциальное несоответствие, разрешение на отклонение и разрешение на отступление, решение по утилизации с учетом места обнаружения несоответствия/потенциального несоответствия и/или лица допустившего его, отражаются в протоколах заседаний/работы:

- кафедр;
- факультетов/институтов;
- уполномоченных по качеству;
- методических комиссий по направлениям подготовки/специальностям;
- комиссии по качеству;
- научно-методического совета, научно-технического совета, совета по информационным технологиям, совета по социальной и воспитательной работе, редакционно-издательского совета.

Описание зарегистрированного несоответствия/потенциального несоответствия должно содержать:

- дату и место обнаружения;
- требование (наименование документа), которое нарушено;
- описание несоответствия/потенциального несоответствия;
- критерий оценки;
- свидетельства (записи по качеству и другие документы, утверждения, наблюдаемые действия);
- подпись ответственного лица.

4.5 Анализ несоответствий

Анализ установленных несоответствий/потенциальных несоответствий и исследование причин их возникновения (СТО СК 02069024.020 – 2012, подраздел 11.3) осуществляется руководителем соответствующего процесса, структурного подразделения, вида деятельности, а также комиссией по качеству в два этапа:

- распределение несоответствий по степени важности (упущение, замечание, незначительное, значительное, критическое СТО СК 02069024. 025 – 2012, приложение Д);
- оценка уровня несоответствия и принятия решения о выполнении коррекции или корректирующих действий (СТО СК 02069024. 027 – 2011, пункты 4.1.1, 4.1.2).

Руководитель, ответственный за поиск причин несоответствия при необходимости привлекает к данному процессу работников других структурных подразделений.

5 Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности

5.1 Обращение с несоответствующими учебными документами

Начальник учебно-методического управления отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий в основных образовательных программах (ООП), учебных планах направлений подготовки/специальностей.

Декан факультета/директор института отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий в рабочих программах.

Заведующий кафедрой отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий в учебно-методических комплексах дисциплин (УМКД).

Учебные планы, ООП, рабочие программы, УМКД могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и аудитов СК;
- на основании информации, полученной от предприятий, на которых работают выпускники;
- по результатам анализа рекламаций;
- по результатам контроля знаний студентов и др.

При признании ООП, учебного плана, рабочей программы, УМКД несоответствующими требованиям они идентифицируются как таковые, осуществляется регистрация несоответствий (СТО СК 02069024. 025 – 2012, приложение Д) и далее по п. 4.5.

Признание студентов неуспевающими влечет за собой либо коррекцию несоответствий (дополнительное консультирование, продление сессии и т.д.), либо отчисление из ОГУ.

5.2 Работа с научно-педагогическими работниками, имеющими несоответствующую компетенцию

Заведующий кафедрой отвечает за идентификацию и регистрацию научно-педагогических работников и других категорий работников кафедры, имеющих несоответствующую компетенцию.

Научно-педагогические работники могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случае:

- невыполнения индивидуального плана;
- нарушения трудовой дисциплины, правил техники безопасности и внутреннего распорядка;
- по результатам текущих проверок и аудитов системы качества (СТО СК 02069024. 025 – 2012);
- при рассмотрении рекламаций от заинтересованных сторон.

В случае обнаружения несоответствий в их работе данные несоответствия идентифицируются и регистрируются в протоколе заседаний кафедры по п. 4.4.

При признании научно-педагогических работников и других категорий работников кафедры несоответствующими занимаемой должности происходит их переобучение (повышение квалификации) либо расторжение трудового договора, основываясь на подтвержденной результатами аттестации.

5.3 Работа с неуспевающими студентами

Декан, заведующий кафедрой отвечают за идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов.

Заведующий отделом докторантуры и аспирантуры отвечает за идентификацию и регистрацию неуспевающих аспирантов и докторантов.

Студенты могут быть признаны неуспевающими по результатам:

- прохождения контрольных точек (рубежный контроль);
- экзаменационной сессии;
- итоговой государственной аттестации.

В случае признания студента неуспевающим по его вине ему может быть предоставлено право на повторное обучение или академический отпуск либо происходит отчисление студента из ОГУ (<http://osu.ru/doc/626>).

5.4 Управление несоответствиями научно-исследовательского процесса

Несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения научно-исследовательской работы (далее – НИР), выделении необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательском процессе.

Несоответствия в бюджетных НИР могут быть выявлены при проведении контроля научными руководителями работ, научно-техническими комиссиями университета и заказывающими организациями (государственные и муниципальные органы власти, министерства и ведомства Российской Федерации и др.).

Несоответствия в хоздоговорных НИР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями работ и научно-техническими комиссиями ОГУ, а также при проведении внешнего контроля заказчиком.

Несоответствия в научно-исследовательской работе студентов, аспирантов и докторантов могут быть выявлены при проведении экзаменов, аттестаций, а также при проведении итоговой государственной аттестации.

После возникновения несоответствий проводится анализ причин их возникновения, а также их исправление по п. 4.5.

Анализ причин появления несоответствий в НИР проводит научный руководитель этой работы.

Анализом причин появления несоответствий в работе студентов, аспирантов и докторантов занимается научный руководитель. Заведующий отделом докторантуры и аспирантуры отвечает за исправление несоответствий в работе аспирантов и докторантов. Руководитель направления подготовки отвечает за исправление несоответствий в обучении студентов.

6 Пояснение к графическому описанию стандарта

Блок 10. На основании анализа документированной информации о результатах процесса, рекламаций потребителей или по результатам аудита процесса группой экспертов (аудиторами) и административным персоналом ОГУ, ответственными за процесс, или руководителем структурного подразделения принимается решение о наличии несоответствий.

Выявленные несоответствия документируются (СТО СК 02069024. 025 – 2012, приложение Д).

Блок 20. Группа экспертов (аудиторов) выполняет классификацию несоответствия продукции по п. 4.5.

Блок 30. Группа экспертов (аудиторов) рассматривает возможные варианты коррекции несоответствий, в частности:

- возможность получения разрешения компетентных органов или административного персонала ОГУ на отклонение;
- возможность переработки с целью устранения несоответствий;
- возможность изменения требований к поставщикам и замены материалов/ресурсов, используемых в процессе и приводящих к несоответствиям;
- возможность дальнейшего использования и меры, которые необходимо предпринять в целях обеспечения ее соответствия.

По результатам работы группы экспертов (аудиторов) руководителем процесса принимается решение о целесообразности запуска корректирующих или предупреждающих мероприятий.

Блок 40. В случае решения о целесообразности поиска и устранения причин несоответствий вводятся корректирующие или предупреждающие действия (СТО СК 02069024. 027 – 2012).

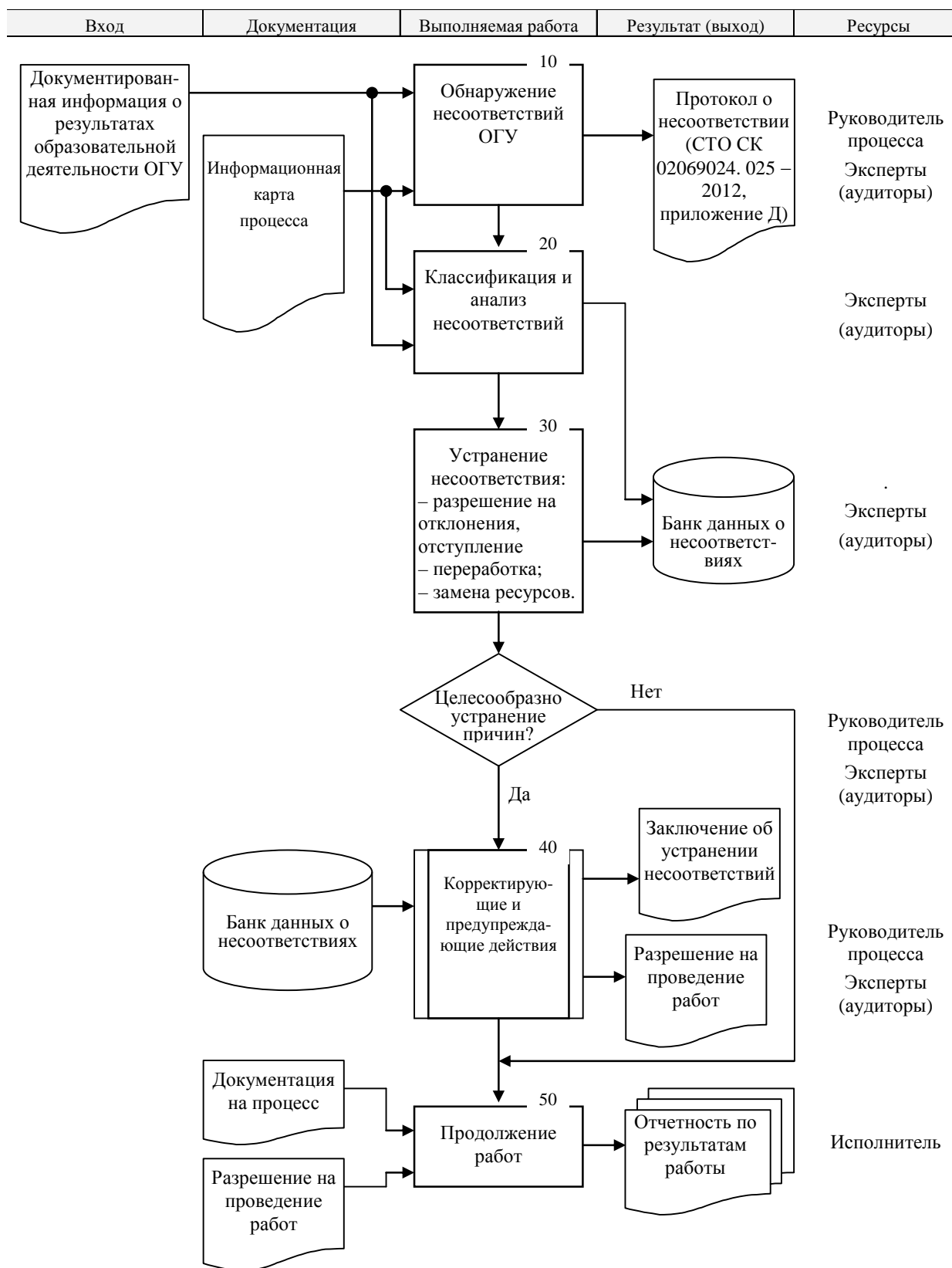
По результатам корректирующих или предупреждающих действий делается отметка об устранении причин несоответствий/потенциальных несоответствий (СТО СК 02069024. 027 – 2012, приложения А и Б) и дается разрешение на проведение работ в случае, если ранее они были подвергнуты утилизации по п. 4.4.

Блок 50. Продолжение работ (процесса или видов деятельности) в соответствии с документацией на процесс/вид деятельности.

Графическое описание стандарта приведено в приложении А.

Приложение А (рекомендуемое)

Графическое описание стандарта



УДК 006.037:378.091.014.6

ОКС 03.120.10

Ключевые слова: виды несоответствий, порядок выявления несоответствий, документирование несоответствий, анализ несоответствий, управление несоответствиями, разрешение на отклонение, разрешение на отступление.

Руководитель разработки:

Начальник учебно-методического
управления

Г.В. Карпова

Исполнитель:

Ведущий специалист
отдела качества образования и обеспечения
перехода на уровневое высшее образование

А.В. Пыхтин

Ведущий инженер отдела
стандартизации

Л.Н. Блинова

СОГЛАСОВАНО:

Проректор
по учебной работе

А.Д. Проскурин

Проректор
по научной работе

С.Н. Летута

Проректор
по учебно-методической работе

Т.П. Петухова

Проректор
по информатизации и безопасности

В.В. Быковский

Проректор
по социальной и воспитательной работе

Т.А. Носова

Проректор
по административно-хозяйственной работе и
капитальному строительству

В.П. Колганов

Начальник
юридического отдела

Н.В. Гниломедова