



ФГБОУ ВО
Кировский ГМУ
Минздрава России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Кировский государственный медицинский университет"
Министерства здравоохранения Российской Федерации

СМК-ДП-5

Приложение № 5
к приказу ФГБОУ ВО Кировский
ГМУ Минздрава России
от 21.03.2018 № 132-ОД

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Управление несоответствующими услугами

Экземпляр № _____

	Должность	ФИО	Дата	Подпись
Разработал	Руководитель центра обеспечения системы менеджмента качества	Бандур Е.А.	19.03.18	
Проверил	Начальник Учебно-методического управления	Семено Н.С.	20.03.18	
Согласовал	И.о. проректора по учебной работе	Касаткин Е.Н.	21.03.18	

Киров



ФГБОУ ВО
Кировский ГМУ
Минздрава России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Кировский государственный медицинский университет"
Министерства здравоохранения Российской Федерации

СМК-ДП-5

Приложение № 5
к приказу ФГБОУ ВО Кировский
ГМУ Минздрава России
от _____ № _____

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА


ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Управление несоответствующей услугой

Экземпляр № _____

	Должность	ФИО	Дата	Подпись
Разработал	Руководитель центра обеспечения системы менеджмента качества	Бандур Е.А.	19.03.18	
Проверил	Начальник Учебно-методического управления	Семено Н.С.	20.03.18	
Согласовал	И.о. проректора по учебной работе	Касаткин Е.Н.	21.03.18	

Киров

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ДП-5
	Управление несоответствующей услугой

ПРЕДИСЛОВИЕ

1. Разработано Центром обеспечения системы менеджмента качества (далее – ЦО СМК) ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России.

Разработчик: Бандур Е.А., руководитель ЦО СМК.


2. Документированная процедура разработана в соответствии с требованиями стандартов ГОСТ ИСО 9001-2015.

3. Введено взамен СМК-ДП-8.3 (приказ ГБОУ ВПО Кировская ГМА Минздрава России от 19.01.2015 № 11-ОД).

Версия 3.0 от 2018 года.


*Документированная процедура является интеллектуальной собственностью
 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России.*

Копирование и размножение запрещено

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ДП-5
	Управление несоответствующей услугой

Содержание

1. Назначение и область применения процедуры.....	4
2. Нормативные ссылки.....	4
3. Обозначения и сокращения.....	4
4. Термины и определения.....	5
5. Описание процедуры.....	6
5.1. Общие положения.....	6
5.2. Виды несоответствующей продукции.....	6
5.3. Установление несоответствий.....	7
5.4. Управление несоответствиями.....	8
5.4.1.Обращение с несоответствующими учебными планами и рабочими программами учебных дисциплин.....	8
5.4.2. Работа с профессорско-преподавательским составом, имеющим несоответствующую компетенцию.....	9
5.4.3. Работа с неуспевающими обучающимися.....	9
5.4.4. Управление несоответствиями, возникающими при проведении научно-исследовательского процесса.....	10
5.5. Последовательное описание процедуры.....	10
6. Ответственность и полномочия.....	12
7. Приложение.....	12
8. Лист регистрации изменений.....	13
Лист ознакомления.....	14

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ДП-5
	Управление несоответствующей услугой

1. Назначение и область применения процедуры

Настоящая процедура устанавливает единый порядок управления несоответствующей услугой, обнаруженной в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Кировский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Кировский ГМУ, Университет).

Требования процедуры предназначены для применения во всех подразделениях Университета.

2. Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования».

3. Обозначения и сокращения

В настоящей документированной процедуре используются следующие сокращения:

ГЭК – государственная экзаменационная комиссия;

ДИ – должностная инструкция;


ДП – документированная процедура;

НИР – научно-исследовательская работа;

УВР – учебно-воспитательная работа;

ЦДП – центр довузовской подготовки;

ИНДО – институт непрерывного дополнительного образования;

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ДП-5
	Управление несоответствующей услугой

ФГОС ВО – Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования;

СМК – система менеджмента качества;

ЦО СМК – центр обеспечения системы менеджмента качества;

КД – корректирующие действия;

ПД – предупреждающие действия;

НПР – научно-педагогические работники.

4. Термины и определения

В ДП использованы термины и определения:

Валидация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

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

Дефект – несоответствие, связанное с предназначенным или установленным использованием.


Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия.

Несоответствие – невыполнение требования.

Объективное свидетельство – данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

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

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ДП-5
	Управление несоответствующей услугой

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Риск - влияние неопределенности

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Соответствие – выполнение требования.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

5. Описание процедуры

5.1. Общие положения

В Университете проводится работа по выявлению несоответствующей услуги, возникающей в процессе образовательной деятельности, с целью ее последующего анализа и исправления. После исправления несоответствующей продукции, она подвергается повторной верификации для демонстрации соответствия требованиям.


5.2. Виды несоответствующей услуги

В таблице 1 приведены основные виды несоответствующей услуги Университета.

Таблица 1

Основные виды несоответствующей услуги Университета

Наименование вида деятельности	Несоответствие
1. Образовательные процессы	1.1. Для обучающихся (и/или слушателей ЦДП и ИНДО): – неудовлетворительные знания по дисциплине (модулю), программе в текущем семестре; – академическая неуспеваемость; – неудовлетворительная оценка на итоговой (государственной) аттестации; – нарушение графика учебного процесса;

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ДП-5
	Управление несоответствующей услугой

Наименование вида деятельности	Несоответствие
	<ul style="list-style-type: none"> – нарушение правил внутреннего распорядка; – нарушение правил проживания в общежитии; – неудовлетворительная оценка за аттестацию по практике; – неудовлетворительная оценка при защите выпускной квалификационной работы; – не выполнение плана научно-исследовательской работы аспиранта; – несоответствия компетенций выпускников требованиям ФГОС ВО и потребителей.
	1.2. Для научно-педагогических работников: <ul style="list-style-type: none"> – несоответствия компетенций НПР квалификационным требованиям, требованиям профстандарта; – несоответствие квалификации занимаемой должности; – нарушение графика учебного процесса; – несвоевременное обновление учебной и учебно-методической документации; – несвоевременное повышение квалификации; – нарушение трудовой дисциплины; – нарушение правил внутреннего трудового распорядка; – наличие рекламаций и жалоб.
	1.3. Для проектирования учебно-методической документации: <ul style="list-style-type: none"> – несоответствие учебных планов, рабочих программ требованиям образовательной организации, ФГОС ВО и потребителей.
2. Научная и инновационная деятельность	<ul style="list-style-type: none"> – несоответствие научно-технической продукции; – низкий научный уровень выполнения НИР, получивших отрицательный отзыв заказчика; – не принятые к печати научные труды; – рукописи диссертационной работы, не представленные в срок, не принятые к защите диссертационными советами.
3. Учебная и производственная среда	<ul style="list-style-type: none"> – несоответствие образовательной и производственной среды требованиям санитарно-гигиенических нормативов; – несоответствие ресурсов для обучения и поддержки обучающихся; – плохая эргономика и низкая укомплектованность рабочего места сотрудников, несвоевременная обеспеченность расходными материалами; – нарушения правил техники безопасности и правил пожарной безопасности.

5.3. Установление несоответствий

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- по результатам текущих проверок, внутренних и внешних аудитов;



ФГБОУ ВО
Кировский ГМУ
Минздрава России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Кировский государственный медицинский университет"
Министерства здравоохранения Российской Федерации

СМК-ДП-5

Управление несоответствующей услугой

- по результатам самообследования вуза;
- в ходе процедуры лицензирования и аккредитации;
- на основании информации, полученной при опросах внутренних потребителей (обучающихся и работников), а также внешних потребителей (работодателей) и других заинтересованных сторон;
- по результатам анализа рекламаций;
- по результатам текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.

Регистрация несоответствий осуществляется по форме согласно приложению Д к СМК-ДП Внутренние аудиты


5.4. Управление несоответствиями

5.4.1. Обращение с несоответствующими учебными планами и рабочими программами

Ответственность за идентификацию и регистрацию несоответствий в учебных планах несет учебно-методическое управление. Заведующие кафедрами отвечают за несоответствия в рабочих программах дисциплин (модулей), практик.

Обучающиеся, прошедшие обучение по несоответствующим учебным планам и рабочим программам, признаются неуспевающими из-за несоответствий, связанных с деятельностью Университета. В этом случае проводится их дополнительное обучение.

Признание обучающихся неуспевающими в силу личных причин влечет за собой либо исправление несоответствий (дополнительное консультирование, отработка пропущенных занятий, продление сроков промежуточной аттестации, пересдача экзамена (зачета) и т.д.), либо отчисление из

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ДП-5
	Управление несоответствующей услугой

Университета, в соответствии с порядком перевода, отчисления и восстановления обучающихся.

5.4.2. Работа с профессорско-преподавательским составом, имеющим несоответствующую компетенцию

Заведующие кафедрами отвечают за идентификацию и регистрацию научно-педагогического состава, имеющего несоответствующую компетенцию.

При признании преподавателей несоответствующими занимаемой должности происходит их переобучение (повышение квалификации) либо расторжение контракта.


Обучающиеся, прошедшие обучение у преподавателей, имеющих недостаточную квалификацию, признаются неуспевающими из-за несоответствий, связанных с деятельностью Университета. В этом случае проводится их дополнительное обучение.

5.4.3. Работа с неуспевающими обучающимися

За идентификацию и регистрацию неуспевающих обучающихся и слушателей отвечают деканы факультетов, заведующий отделом подготовки кадров высшей квалификации, директор ИНДО, директор ЦДП.

Если обучающийся признается неуспевающим из-за несоответствий, связанных с деятельностью Университета, то проводится дополнительное обучение этого обучающегося.

В случае признания обучающегося неуспевающим по его вине ему может быть предоставлено право на повторное обучение или академический отпуск, либо происходит отчисление обучающегося из Университета согласно Порядка перевода, отчисления и восстановления обучающихся.

 <p>ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России</p>	<p>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации</p>
	<p>СМК-ДП-5</p>
	<p>Управление несоответствующей услугой</p>

5.4.4. Управление несоответствиями, возникающими при проведении научно-исследовательского процесса

Несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения научно-исследовательской деятельности, 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, специально созданными комиссиями образовательной организации и организациями-заказчиками (Государственные органы, министерства и ведомства РФ и субъектов Федерации).

Несоответствия в хоздоговорных НИР и НИОКР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями работ и специально созданными комиссиями образовательной организации, а также при проведении внешнего контроля заказчиком.


5.5. Последовательное описание процедуры

5.5.1. На основании анализа документированной информации о продукции процесса, рекламаций потребителей или по результатам аудита процесса группой экспертов и должностными лицами Университета, ответственными за процесс или руководителем процесса принимается решение о наличии несоответствий продукции.

Выявленные несоответствия документируются.

5.5.2. Группа экспертов выполняет классификацию несоответствия продукции.

5.5.3. Группа экспертов рассматривает возможные варианты коррекции несоответствий. В частности, рассматриваются следующие варианты:

 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ДП-5
	Управление несоответствующей услугой

- возможность согласования отклонений в учебном плане (рабочей программе);
- возможность переделки учебных планов, рабочих программ, отчетов по НИР и т.п.;
- возможность изменения правил приема, изменение программ вступительных испытаний, смена исполнителей НИР и т.п.;
- возможность повторного прослушивания курса, повышения квалификации.


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

5.5.4. В случае решения о целесообразности поиска и устранения причин несоответствий запускается процедура СМК-ДП «Корректирующие и предупреждающие действия».

По результатам корректирующих или предупреждающих действий делается заключение об устранении причин несоответствий и дается разрешение на проведение работ (в случае, если ранее они были приостановлены).

5.5.5. Продолжение работ (процесса или видов деятельности в рамках процесса) в соответствии с документацией на процесс (виды деятельности в рамках процесса).

5.5.6. Уведомление инициатора жалобы и несоответствия о результатах рассмотрения и предпринятых действиях по данному несоответствию или жалобе.

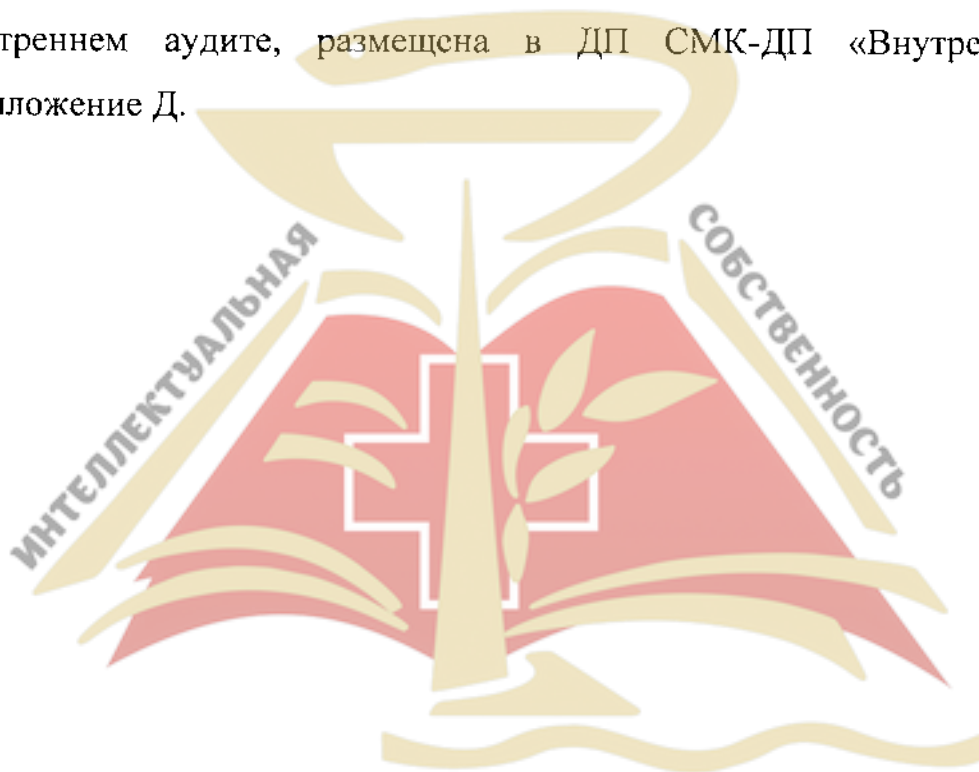
 ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кировский государственный медицинский университет" Министерства здравоохранения Российской Федерации
	СМК-ДП-5
	Управление несоответствующей услугой

6. Ответственность и полномочия

Ответственность и полномочия при реализации процедуры определены в ее тексте.

7. Приложение

Форма отчета по устранению несоответствий, выявленных при внутреннем аудите, размещена в ДП СМК-ДП «Внутренние аудиты» Приложение Д.





ФГБОУ ВО
Кировский ГМУ
Минздрава России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Кировский государственный медицинский университет"
Министерства здравоохранения Российской Федерации

СМК-ДП-5

Управление несоответствующей услугой

8. Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номера листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения
	замененных	новых	аннулированных					

