

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТВ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	1 из 17

УТВЕРЖДАЮ
Ректор РГУ нефти и газа (НИУ)
имени И.М. Губкина

_____ В.Г. Мартынов

« » _____ 2016 г

СТАНДАРТ ВУЗА

НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

СТВ 909-03

ОТВЕТСТВЕННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬ
Заместитель руководителя управления
менеджмента качества и контроля


_____ Н.Ю. Гречищева

« » _____ 2016 г.

СОГЛАСОВАНО
Руководитель управления
менеджмента качества и контроля


_____ С.Г. Иванцова

« » _____ 2016 г.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТБ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	2 из 17

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ		3
2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ		3
3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ		3
4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРА		3
4.1 ОПРЕДЕЛЕНИЯ		3
4.2 АББРЕВИАТУРА		5
5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРУЕМОМУ ПРОЦЕССУ «НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ». ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ		5
6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПО СТБ: «НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ»		8
6.1 ВЫЯВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯ		9
6.2 РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯ		10
6.3 АНАЛИЗ ПРИЧИН НЕСООТВЕТСТВИЯ		10
6.4 НЕСООТВЕТСТВИЕ УСТРАНИМО?		11
6.5 ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ ПО УСТРАНЕНИЮ ПРИЧИН НЕСООТВЕТСТВИЯ		11
6.6 УСТРАНЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯ		12
6.7 ПРОВЕРКА УСТРАНЕНИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯ		13
6.8 НЕСООТВЕТСТВИЕ УСТРАНЕНО?		13
6.9 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ		13
6.10 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА		14
7. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ		15
8. ПРИЛОЖЕНИЯ		16

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТБ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	3 из 17

1. ЦЕЛЬ

Стандарт ВУЗа (СТБ) описывает порядок и ответственность проведения работ по управлению несоответствиями, возникающими на любом этапе процессов работы университета, с целью недопущения попадания потребителю продукции и услуги несоответствующего качества, а также управлению корректирующими действиями, с целью устранения причин несоответствий для того, чтобы предотвратить их повторное повторение

Документ устанавливает порядок управления несоответствующей продукцией при осуществлении образовательной и научной деятельности с целью предотвращения выпуска из вуза специалистов, несоответствующих установленным требованиям Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования, образовательным программам.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ применяется во всех структурных подразделениях федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина» (далее - Университет), входящих в систему менеджмента качества.

3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 30.12.2015) "Об образовании в Российской Федерации"

ISO 9001-2015 – Системы менеджмента качества. Требования.

СТБ 909-01 – «Управление документированной информацией».

СТБ 909-04 – «Внутренний аудит».

Ип 909-02 – «Положение о Совете по качеству».

4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АББРЕВИАТУРА

4.1 ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Аудит – систематический независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.


Аттестат об окончании полной средней школы - документ, дающий право на поступление в вуз.

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

Выпуск - разрешение на переход к следующей стадии процесса.

Выпускник - конечный результат образовательного процесса (продукция).

Высшее образование (высшее профессиональное образование) - процесс обучения и воспитания, осуществляемый в высшем учебном заведении по основным образовательным программам, отвечающим требованиям государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования. Завершается итоговой государственной аттестацией и

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТБ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	4 из 17

соответственно выдачей государственного документа о высшем профессиональном образовании.

Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования - государственные требования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников.

Документ - информация на соответствующем носителе.

Запись по качеству - документ, содержащий сведения о достигнутых результатах или свидетельства осуществлённой деятельности.

Зачет - итоговая аттестация обучаемого по учебной дисциплине или практической деятельности без установления уровня освоения.

Идентификация - свидетельство того, что услуги или письменные документы могут быть распознаны и соотнесены с целями их использования. Это достигается путем однозначной и четкой маркировки (обозначения).

Качество - степень, с которой совокупность собственных характеристик соответствует требованиям.

Контроль - процедура оценки соответствия посредством наблюдения и анализа, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения **причин** обнаруженного **несоответствия**, дефекта или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение.

Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Несоответствие - невыполнение требования.

Неуспевающий обучающийся - обучающийся, уровень знаний и умений, которого не соответствует требованиям, установленным по каждой учебной дисциплине в Университете.

Образовательный процесс - процесс формирования нового уровня теоретических знаний и практических умений, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающихся.

Основная образовательная программа - совокупность учебно-методической документации, регламентирующей содержание и осуществление образовательного процесса по направлению (специальности) высшего профессионального образования.

Потребитель - организация или лицо, получающее продукцию. В Университете: **внешние потребители** - работодатели, заказчики, родители, Министерство образования и науки, общество в целом; **внутренние потребители** - обучаемые (студенты, аспиранты, слушатели), подразделения вуза, его преподаватели и сотрудники.

Преподаватель - лицо из профессорско-преподавательского, научного или инженерного персонала вуза или иной организации, допущенное в установленном порядке к осуществлению любого элемента (составной части) образовательного процесса, предусмотренного профессиональной образовательной программой.

Продукция - результат процесса.


Промежуточная аттестация - оценка работы обучаемого по учебной дисциплине (группе дисциплин) за определенный промежуток времени.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы и выходы.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Соответствие - выполнение требования.

Студент - лицо, зачисленное на обучение для получения квалификации (степени) приказом ректора высшего учебного заведения.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТВ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	5 из 17

Требование – установленные потребность или ожидание, обычно предполагается или является обязательным.

Управление несоответствиями - деятельность по идентификации, документированию, анализу и исправлению несоответствий, а также уведомлению заинтересованных лиц.

4.2 АББРЕВИАТУРА

Университет – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И. М. Губкина»;

СМК – Система менеджмента качества;

СКУ – Совет по качеству;

УМКиК – управление менеджмента качества и контроля;

ВА – внутренний аудит;

НСП - несоответствующая продукция;

КД – корректирующее действие;

НИР – научно-исследовательская работа;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

ГОС ВПО – Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования.

НД - нормативная документация;

РСП – руководитель структурного подразделения;

СТВ - стандарт вуза;

УМУ - учебно-методическое управление;

ЦЗ – центр занятости.

Ф.И.О. – фамилия имя отчество;

5. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРУЕМОМУ ПРОЦЕССУ «НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ». ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Контроль качества подготовки студентов на всех этапах образовательного процесса проводится с целью предотвращения выпуска специалистов, несоответствующих установленным требованиям НД (ГОС ВПО, образовательная программа).

Методики проведения контроля знаний, умений и навыков студентов, промежуточной и итоговой аттестации, наименования контролируемых показателей, регламентируемые нормативы, периодичность мероприятий, перечни лиц, осуществляющих контроль (аттестацию), определяются соответствующими графиками; учебными планами специальностей (направлений подготовки), программами учебных дисциплин.

На любом этапе контроля образовательного процесса могут быть выявлены несоответствия. К несоответствиям относятся:

- неуспевающие обучаемые, т.е. неудовлетворительные результаты образовательной деятельности (НСП);


- неудовлетворительное организационно-методическое обеспечение в управлении учебным процессом (несоответствия в программах и учебных планах);

- не соответствующая современным требованиям учебно-лабораторная база;

- не обновляемая учебная, учебно-методическая литература;

- несоответствия при выполнении НИР;

- нарушения при осуществлении образовательного процесса и других процессов, связанных с образовательным (процессы менеджмента, управления ресурсами и пр.).

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТБ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	6 из 17

Эти несоответствия прямо не относятся к НСП, но учитываются в связи с их влиянием на качество подготовки студентов (продукции Университета). Несоответствия выявляются при внутренних и внешних аудитах, мониторинге и анализе процессов.

Все случаи несоответствия должны идентифицироваться и регистрироваться немедленно после обнаружения.

Обучаемые могут быть признаны неуспевающими:

- по результатам зачетов и итоговой аттестации по учебной дисциплине в период экзаменационных сессий.

Обучаемые могут быть признаны не выполнившими учебный график:

- по результатам промежуточной аттестации;
- по результатам текущих проверок и аудитов;
- по результатам сдачи курсовых работ, проектов;
- по итоговой государственной аттестации.

Если обучаемый признается неуспевающим, то проводится либо повторное обучение, либо отчисление из Университета.

Процесс по управлению НСП по ходу образовательного процесса включает последовательные операции (см. раздел 6 н.д.):

- выявление несоответствующей продукции;
- регистрацию несоответствующей продукции;
- анализ причин несоответствия;
- определение мер по устранению несоответствия;
- устранение несоответствия;
- проверка устранения несоответствия;
- анализ эффективности мероприятия;
- оценка эффективности процесса.

Для ликвидации несоответствия студентам, не выполнившим учебный график, может быть представлена возможность:

- пройти дополнительное обучение;
- получить дополнительные консультации по договоренности с преподавателем и руководителем подразделения;
- пройти повторно контрольные испытания в установленном порядке;
- защиты курсовых, проектов и работ в другие установленные сроки;
- повторное изучение дисциплин.

Эти мероприятия проводятся вне учебного графика студентов данной специальности (направления), организуются и осуществляются соответствующими кафедрами.


Ликвидация несоответствий по итогам зачетно-экзаменационной сессии осуществляется в виде повторно принимаемых экзаменов и зачетов по установленным в Университете срокам и формам. Разрешение на эти мероприятия дает деканат факультета после консультаций с преподавателями учебных дисциплин.

Деканаты факультетов ведут сбор, учет и анализ всех несоответствий с целью выявления проблем в области качества и составления отчета по качеству в соответствии.

Отчетами по результатам контрольных мероприятий являются:


- сводки по итогам полусеместровой (промежуточной) аттестации;
- сводки по результатам зачетов;
- сводки о ходе экзаменационной сессии (первичные и окончательные);
- отчеты по защите дипломных проектов и работ.

Проекты указанных документов готовят заместители деканов на основании поступивших в деканат заполненных аттестационных, зачетных, экзаменационных ведомостей,

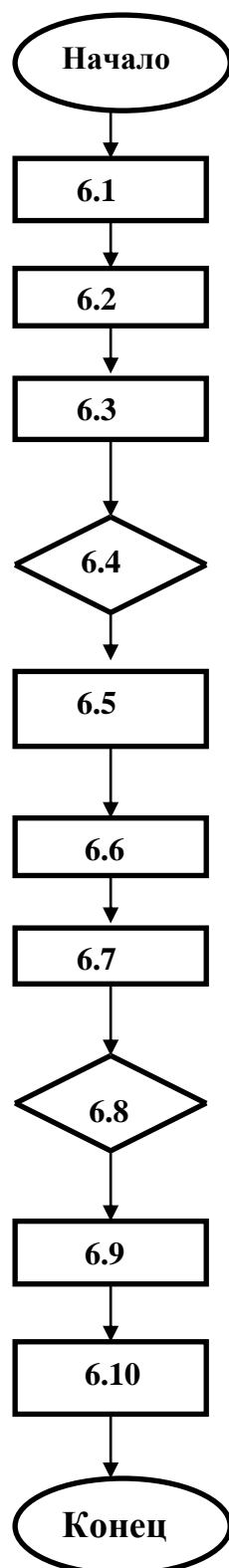
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТБ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	7 из 17

экзаменационного листа, протокола защиты дипломных проектов и работ соответственно. Сформированные таким образом документы визируются деканами факультета и передаются его секретарями в УМУ, о чем свидетельствует отметка в Журнале регистрации входящей и исходящей документации.

Сведения о несоответствиях обсуждаются на различных уровнях управления (Совете по качеству, Совете факультета, ректорате, методическом совете).

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТБ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	8 из 17

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПО СТБ: «НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ»



6.1 Выявление несоответствия

Отв. лицо: начальник УМУ – за выявление несоответствий в рабочих программах и учебных планах;
 декан факультета – за выявление невыполнения графика учебного процесса студентами; зав. каф. – за отклонение в предоставлении образовательных услуг, за выявление несоответствий в календарном планировании, за невыполнение плана госбюджетных НИР; отв. за оказание иных услуг – за выявление несоответствий при оказании иных услуг Университетом

6.2 Регистрация несоответствия

Отв. лицо: по п. 6.1

6.3 Анализ причин несоответствия

Отв. лицо: по п. 6.1

6.4 Несоответствие устранимо?

6.5 Определение корректирующих действий по устранению причин несоответствий
 Отв. лицо: по п. 6.1

6.6 Устранение несоответствия

Отв. лицо: начальник УМУ – за устранение несоответствий в рабочих программах и в учебных планах; зав. каф., декан факультета – за устранение несоответствия по невыполнению графика учебного процесса студентами; ППС – за устранение отклонений при предоставлении образовательных услуг; отв. за оказание иных услуг – за выявление несоответствий при оказании иных услуг Университета.

6.7 Проверка устранения несоответствия

Отв. лицо: по п. 6.1


6.8 Несоответствие устранено?

6.9 Анализ результативности корректирующих действий

Отв. лицо: по п. 6.1

6.10 Оценка результативности процесса

Отв. лицо: рук. СК

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТВ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	9 из 17

6.1 ВЫЯВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯ

Отв. лицо: начальник УМУ по должностной инструкции – за выявление несоответствий в рабочих программах и в учебных планах, невыполнение графика учебного процесса; зав. кафедрой – за несоответствия в деятельности ППС,

При реализации услуг Университета могут возникнуть несоответствия:

- несоответствия в рабочих программах;
- несоответствия в учебных планах;
- несоответствия в учебно-методической литературе;
- невыполнение графика учебного процесса;
- несоответствия при выполнении НИР.

Несоответствия в рабочих программах и учебных планах

Начальник УМУ выявляет несоответствия в рабочих программах и учебных планах соответственно. Заведующие кафедрами отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствий в учебных планах и рабочих программах.

Несоответствия могут быть выявлены

- в результате текущих проверок и аудитов, аттестационной проверки;
- на основании информации, полученной от предприятий, на которых работают выпускники, от УМУ, от Федерального органа управления образованием;
- в результате контроля обучающихся.

Несоответствия при предоставлении образовательных услуг

В ходе реализации учебного процесса возникают отношения между студентами, преподавателями, прочим персоналом и подразделениями университета. В данных взаимоотношениях могут возникнуть несоответствия (конфликты). Такого рода несоответствия выявляет непосредственный участник и зав. кафедрой.

Кроме того, в ходе реализации образовательного процесса зав. кафедрой выявляет несоответствия в деятельности ППС, которыми могут быть:


- невыполнение индивидуального плана;
- нарушение трудовой дисциплины, правил техники безопасности и внутреннего распорядка;
- невыполнение учебного процесса преподавателями;
- несоответствия по результатам текущих проверок и аудитов;
- рекламации (жалобы).

Заведующие кафедрами отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствий, возникающих в связи с недостаточной квалификацией профессорско-преподавательского состава. Несоответствия выявляются по результатам текущих проверок и аудитов.

Декан факультета выявляет студентов, не выполняющих график учебного процесса по результатам:

- прохождения контрольных точек
- экзаменационной сессии;
- итоговой государственной аттестации;
- текущих проверок и аудитов.

Несоответствия в учебно-методической литературе

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТВ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	10 из 17

Заведующие кафедрами отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствий, возникающих при обеспечении учебного процесса соответствующей учебной и учебно-методической литературой.

Несоответствия в учебной и учебно-методической литературе могут проявляться в виде:

- несвоевременного обновления учебников и учебных пособий;
- отсутствия или недостаточного отражения в учебниках и учебных пособиях современных достижений науки и техники;
- затрудненности доступа или нехватки учебников и учебных пособий.

Несоответствия в лабораторной базе

Заведующие кафедрами отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствий, возникающих в связи с недостаточной обеспеченностью учебно-лабораторной базы или с несоответствием ее современным требованиям.

Несоответствия в лабораторной базе могут проявляться в виде:

- отсутствия соответствующего методического обеспечения;
- отсутствия необходимого инструмента и оборудования или его морального старения;
- отсутствия персонала соответствующей квалификации;
- неудовлетворительного состояния лабораторий и нарушения правил техники безопасности и внутреннего распорядка.

Несоответствия при выполнении НИР

Несоответствия в НИР выявляет руководитель НИР в результате:

- проведения внутреннего контроля НИР в соответствии с точками контроля, установленными программой НИР,
- внешнего контроля заказчика.

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

6.2 РЕГИСТРАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯ

Отв. лица: по п. 6.1

Несоответствия выявляются в результате проведения внутреннего аудита с привлечением профильного эксперта. Руководитель структурного подразделения, в котором выявлено несоответствие, регистрирует его в **Дж УУУ-ХХ «Журнал несоответствий и КД» (ПРИЛОЖЕНИЕ 1)**.

Риски могут быть связаны:

- с невнесением несоответствий в соответствующий журнал, что приведет к не учету найденного несоответствия и, следовательно, его устранению


Как обойти риск (предупреждающие действия):

- дополнительный контроль заполнения журнала во время внутреннего аудита.

6.3 АНАЛИЗ ПРИЧИН НЕСООТВЕТСТВИЯ

Отв. лица: по п. 6.1, персонал подразделений по должностным инструкциям.

Анализ причин несоответствий предусматривает:

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТВ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	11 из 17

- определение первопричины в цепи возможных причин, которые привели к возникновению несоответствия или проблемы;
- очередность решения проблемы или устранения несоответствия.

Руководитель и персонал подразделения проводят анализ и устанавливают причину несоответствия путем сбора и изучения информации о выявленном несоответствии по записям. При необходимости вопрос выносится на рассмотрение СК.

Риски могут быть связаны:

- с некорректной идентификацией причин несоответствий, что может повлечь повторное возникновение несоответствий

Как обойти риск (предупреждающие действия):

- обращать внимание на более детальный анализ возможных действий по выявлению причин несоответствий.

6.4 НЕСООТВЕТСТВИЕ УСТРАНИМО?

Если да, то по п. 6.5

Если нет, то по п. 6.11

6.5 ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ ПО УСТРАНЕНИЮ ПРИЧИН НЕСООТВЕТСТВИЯ

Отв. лица: по п. 6.1

На основании проведенного анализа соответствующее должностное лицо, в зависимости от области выявленного несоответствия, разрабатывает соответствующие мероприятия по устранению этого несоответствия с записью в Дж УУУ-ХХ «Журнал несоответствий и КД». В журнале описывается несоответствие, устанавливается причина выявленного несоответствия (несколько несоответствий могут быть вызваны одной причиной, на устранение которой предпринимается КД), описываются КД, определяются сроки их выполнения и назначаются ответственные лица (из персонала подразделения) за выполнение. Корректирующие действия должны быть направлены на улучшение качества предоставляемых услуг, процессов и повышения эффективности СМК.


КД разработанные коллегиально на Ученых советах, СКУ, заседаний кафедр записываются в соответствующие решения, с указанием ФИО сотрудников, ответственных за выполнение и лиц, контролирующего это выполнение. Устанавливаются сроки выполнения. Соответствующие несоответствия фиксируются в Дж 001-01 «Журнал выполнения решений ректората». Ответственным является помощник ректора Университета.

Риски могут быть связаны с:

- выделением недостаточного периода времени для разработки и реализации корректирующего действия;*
- неточной идентификацией и пониманием назначения корректирующего действия.*

Как обойти риск (предупреждающие действия):

- дополнительно проинформировать руководителя о назначении и сути корректирующего действия и его роли в устранении несоответствия.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТБ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	12 из 17

6.6 УСТРАНЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯ

Отв. лицо: начальник УМУ по должностной инструкции – за устранение несоответствий в рабочих программах и в учебных планах; декан факультета по своим должностным инструкциям – за выявление невыполнения графика учебного процесса студентами; зав. каф. по своим должностным инструкциям – за отклонения в предоставлении образовательных услуг, за выявление несоответствий в календарном планировании, за невыполнение плана госбюджетных НИР.

В соответствии с КД по устранению причин несоответствия, указанными в **Дж УУУ-ХХ «Журнал несоответствий и КД»**, руководитель соответствующего подразделения устраняет выявленное несоответствие.

При обнаружении несоответствия в учебных планах и рабочих программах, прошедшие обучение, по таким документам студенты, признаются неуспевающими по вине университета. В этом случае проводится их дополнительное обучение (дополнительное консультирование, продление сессии и т.д.).

Предложения по исправлению несоответствий в учебных планах обсуждаются по представлению заведующего кафедрой в УМУ. Несоответствия учебного плана, не вносящие принципиальных изменений в основную образовательную программу, исправляются решением заведующего кафедрой. Внесение принципиальных изменений в учебные планы утверждаются УМУ.

Изменения в рабочие программы учебных дисциплин утверждаются УМУ.


Ликвидация несоответствий, связанных с квалификацией ППС, осуществляется в соответствии с Положением о повышении квалификации профессорско-преподавательского состава, посредством:

- повышения квалификации на соответствующих факультетах учебных заведений;
- прохождения стажировки в научных организациях, на промышленных предприятиях, в фирмах;
- посещения учебных занятий других преподавателей;
- участие в работе конференций, семинаров, в том числе организуемых Исследовательским центром проблем качества подготовки специалистов;
- расторжения контракта.

Студенты, прошедшие обучение у преподавателей, имеющих недостаточную квалификацию, признаются неуспевающими по вине Университета. В этом случае проводится их дополнительное обучение.

Предложения по исправлению несоответствий в управлении учебным процессом обсуждаются по представлению заведующего кафедрой на заседаниях Совета по качеству Университета и в УМУ. Несоответствия в управлении учебным процессом исправляются решением заведующего кафедрой. Внесение принципиальных изменений в управление учебным процессом утверждаются руководителем соответствующего подразделения.

В случае невыполнения студентом графика учебного процесса он признаётся неуспевающим, ему может быть предоставлено право на повторное обучение или академический отпуск, на получение дополнительных консультаций по договоренности с преподавателем и руководителем подразделения, либо происходит отчисление обучающегося из университета. Неуспевающим студентам может быть предоставлена возможность пройти повторно контрольные испытания в установленном порядке, защиты курсовых проектов и работ в другие сроки. Ликвидация несоответствий по итогам зачетно-экзаменационной сессии осуществляется в виде повторно принимаемых экзаменов и зачетов по установленным в ВУЗе

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТВ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	13 из 17

срокам и формам. Разрешение на эти мероприятия даёт декан факультета после консультаций с преподавателями учебных дисциплин.

Предложения по исправлению несоответствий в лабораторной базе обсуждаются по представлению заведующего кафедрой в УМУ. Несоответствия лабораторной базы исправляются решением заведующего кафедрой. Внесение принципиальных изменений в лабораторную базу утверждаются руководителем соответствующего подразделения.

Предложения по исправлению несоответствий в учебной литературе обсуждаются по представлению заведующего кафедрой на заседаниях Совета по качеству. Несоответствия в учебной литературе исправляются решением заведующего кафедрой.

В случае выявления несоответствия проводимой научной работе или оказания иных услуг, руководитель научного проекта или отв. за оказание иных услуг соответственно проводят корректировки и устраняют выявленные несоответствия.

6.7 ПРОВЕРКА УСТРАНЕНИЯ НЕСООТВЕТСТВИЯ

Отв. лицо: по п. 6.1

После устранения несоответствия руководитель подразделения проверяет факт его устранения с записью в Дж УУУ-ХХ «Журнал несоответствий и КД». Контроль за исполнением КД и результативность выполненных корректирующих действий с отметкой в журнале осуществляется на внутреннем аудите ведущим аудитором. Ведущий аудитор проверяет фактические даты устранения несоответствий в журнале и документы (в том числе протоколы заседаний), подтверждающие выполнение КД. Ведущий аудитор в соответствующей графе журнала ставит подпись, подтверждающую выполнение и дату проверки.

Корректирующие действия считаются результативными в том случае, если в результате их реализации больше не возникает несоответствие.

Риски могут быть связаны с:

- внесением отметки аудитора о выполнении КД при не полном наличии свидетельств, доказывающих его выполнение.

Как обойти риск (предупреждающие действия):

- дополнительно проинформировать аудитора о проверке, как непосредственно записей журнала, так и документов, подтверждающих выполнение КД.

6.8 НЕСООТВЕТСТВИЕ УСТРАНЕНО?


Если да, то по п. 6.9,
Если нет, то по п. 6.3.

6.9 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

Отв. лицо: по п. 6.1

Периодически (не реже 1 раза в семестр) руководитель определяет результативность выполненных КД по устранению несоответствий с отметкой в Дж УУУ-ХХ «Журнал несоответствий и КД».

Такие КД считаются результативными в том случае, если в результате их реализации больше не возникает несоответствие.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТБ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	14 из 17


На основании данных, предоставленных внутренними аудиторами о статусе выполнения КД в подразделениях университета, зам. рук. УМКиК составляет обобщенный отчет и выносит на рассмотрение на СКУ с целью анализа со стороны руководства.

6.10 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА

Отв. лицо: руководитель УМКиК по должностной инструкции **Ид 909-01**.

Руководитель УМКиК один раз в семестр осуществляет анализ результативности процесса по следующим критериям:


- 1) $\frac{\text{Количество не устраненных в срок несоответствий}}{\text{Общее количество несоответствий}} \times 100\%$,
- 2) $\frac{\text{Количество повторно появляющихся несоответствий после проведения КД}}{\text{Общее количество несоответствий}} \times 100\%$.
- 3) Количество случаев не соблюдения сроков выполнения корректирующих действий.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТБ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	15 из 17

7. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ


ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ДОКУМЕНТА

№ изменения, номер листа	Дата внесения	Документ, на основании которого внесено изменение	Краткое содержание изменения	Ф.И.О. должность, подпись лица, внесшего изменение

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТБ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	16 из 17

8. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 – Журнал несоответствий и КД Д~~ж~~ УУУ-ХХ

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный университет нефти и газа (национальный исследовательский университет) имени И.М. Губкина»	
СТВ 909-03 Издание 6 Экземпляр №	Система менеджмента качества Стандарт ВУЗа Несоответствия и корректирующие действия	17 из 17

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Журнал несоответствий и корректирующих (КД) действий Дж УУУ-XXX

Дата	Описание несоответствия	Причины несоответствия	Корректирующее действие			
			Описание КД	Срок исполнения, ФИО/ подпись исполнителя	Отметка выполнения/дата	ФИО, контролирующего выполнение/дата проверки