

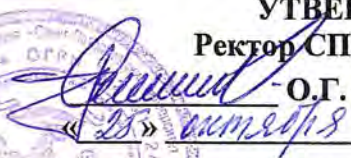


|   |   |
|---|---|
|  | <b>ЧОУ ВО «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики»</b> |
|   | <b>Стандарт организации</b>   |
| <b>СТО СМК СПбУТУиЭ<br/>9.02-03-2018</b>  | <b>УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ</b>  |

**ОДОБРЕНО**  
 Ученым советом СПбУТУиЭ  
 «25» октября, 2018 г.  
 Протокол № В14/18  
 Ученый секретарь Ученого совета  
 С.В. Федораев



**УТВЕРЖДАЮ**  
 Ректор СПбУТУиЭ  
 - О.Г. Смешко  
 «25» октября, 2018 г.

**Система менеджмента качества**

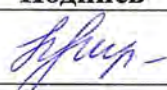


**Стандарт организации**

**УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ**

**СТО СМК СПбУТУиЭ 9.02-03-2018**

Дата введения: «25» октября 2018 г.

Санкт-Петербург  
2018

|             | Должность   | Фамилия         | Подпись   | Дата            |
|-------------|---|-----------------|---|-----------------|
| Разработчик | Руководитель службы качества  | Меркушова Н.И.  |  | <u>25.10.18</u> |
| Согласовано | Первый проректор – проректор по учебно-методической работе и качеству образования студентов | Авдашкевич С.В. |  | <u>25.10.18</u> |
| Согласовано | Начальник юридического отдела   | Козихин А.В.    |  | <u>25.10.18</u> |

### Содержание

|  |    |
|--|----|
| 1 Область применения.....  | 3  |
| 2 Нормативные ссылки .....   | 3  |
| 3 Термины, определения и сокращения.....                                     | 3  |
| 4 Описание процесса работы с несоответствиями.....                           | 5  |
| 5 Управление несоответствующими услугами (продукцией).....                   | 11 |
| 6 Ответственность и полномочия.....  | 13 |
| 7 Управление документированной информацией .....                             | 13 |
| Приложение А Графическое описание процесса управления несоответствиями ..... | 16 |

## 1. Область применения

Настоящий стандарт организации СТО СМК СПбУТУиЭ 9.02-03-2018 (далее – СТО) системы менеджмента качества (далее – СМК) «Управление несоответствиями» устанавливает порядок и ответственность за проведение работ по управлению несоответствиями в СМК частного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики», его филиалах и колледже (далее – СПбУТУиЭ, университет).

Требования данного стандарта обязательны для применения во всех структурных подразделениях университета, всеми должностными лицами, участвующими в реализации основных и обеспечивающих процессов, в обеспечении функционирования СМК.

Цель регламентируемой процедуры – определение порядка и правил управления несоответствиями, недопущение оказания университетом, услуг несоответствующего качества (либо поставки учебно-методической, научной или иной продукции несоответствующего качества).

Стандарт разработан в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015, п. 9.2.

Настоящий стандарт вводится взамен СМК-СТО-8.3-3-2014 «Управление несоответствиями в СПбУУиЭ».

## 2. Нормативные ссылки

СТО формируется и используется с учетом требований Федерального закона Российской Федерации № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации», действующим законодательством Российской Федерации, нормативными документами в области СМК:

- ГОСТ ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;
- ГОСТ Р 52614.2-2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования;
- «Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ENQA)»;
- IWA 2 2007 Системы менеджмента качества – Рекомендации по применению ISO 9001-2000 в образовании;
- Политика СПбУТУиЭ в области качества.

## 3. Термины, определения и сокращения

В настоящем положении используются следующие сокращения:

- ВО – высшее образование;
- ДО – дополнительное образование;
- НИР – научно-исследовательская работа;
- ОП – основная программа;
- ППС – профессорско-преподавательский состав;
- РФ – Российская Федерация;
- СМК – система менеджмента качества;
- СПО – среднее профессиональное образование;
- СТО – стандарт организации;

ФГОС ВО – Федеральные Государственные образовательные стандарты высшего образования;

ФГОС СПО – Федеральные Государственные образовательные стандарты среднего профессионального образования.

В данном стандарте используются следующие определения:

Качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Несоответствие – невыполнение требования (соответствие – выполнение требования).

Обеспечивающий (вспомогательный) процесс – процесс, результатом которого является создание необходимых условий для осуществления одного или нескольких процессов.

Основной (ключевой) процесс – процесс, результатом которого является выпуск продукции или оказание услуг.

Потребители – организация или лицо, получающие услугу (продукцию) – результат процесса. Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению в вузу. Перечень потребителей СПбУТУиЭ, институтов и филиалов приводится в Руководстве по качеству СПбУТУиЭ.

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

Процедуры – документы, устанавливающие порядок выполнения деятельности или осуществления процесса, т.е. ту последовательность и содержание обязательных операций, которые должны соблюдаться с тем, чтобы выполнить требования ИСО 9001 к данному процессу.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности и ресурсов, преобразующая входы в выходы и создающая ценность для потребителя.

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Руководитель процесса – должностное лицо, как правило, руководитель крупного структурного подразделения (одновременно являющееся и участником процесса), несущее ответственность за управление процессом, включая мониторинг процесса на всех его стадиях.

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

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Улучшение процесса – деятельность по оптимизации или перепроектированию процесса с целью улучшения качества выходов процесса.

Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.



**4 Описание процесса управления несоответствиями****4.1 Общие положения**

В СПбУТУиЭ проводится работа по выявлению несоответствий в части реализуемых услуг/ продукции (образовательных, научно-исследовательских и иных, предусматриваемых действующим Уставом) с целью последующего анализа их причин и исправления/ предупреждения.

Документированная информация о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях (включая полученные разрешения на отклонения) должны поддерживаться в рабочем состоянии, быть идентифицируемы. После устранения несоответствий услуга (продукция), по возможности, должна быть подвергнута повторной верификации для демонстрации соответствия требованиям внешних и/или внутренних нормативных документов.

**4.2 Основные виды несоответствий в СПбУТУиЭ (институтах, филиалах)**

Несоответствия в образовательной и научной деятельности университета (и/или иной деятельности, предусмотренной действующим Уставом) классифицируются по следующим признакам:

По участникам процессов: несоответствия, возникающие в ходе работы структурных подразделений и/ или исполнителей (профессорско-преподавательский состав, учебно-вспомогательный персонал, обучающиеся и т.д.).

По характеру возникновения:

– несоответствие деятельности требованиям внешних нормативно-правовых документов;

– несоответствие деятельности требованиям локальных нормативных актов СПбУТУиЭ;

– несоответствие результатов деятельности установленным требованиям СПбУТУиЭ;

– несоответствия, возникшие при работе с потребителями (жалобы и обращения и т.д.);

– несоответствия в обеспечении требуемыми ресурсами (финансовыми, кадровыми и др.) процессов и видов деятельности.

По степени возникновения: единичные, повторяющиеся (систематические), потенциальные.

По видам: значительные, малозначительные.

В таблице 1 приведены основные виды несоответствий в СПбУТУиЭ.

Таблица 1 – Основные виды несоответствий в СПбУТУиЭ

| Деятельность/ услуги СПбУТУиЭ  | Возможные несоответствия   |
|--|--|
| Результаты всех видов образовательной деятельности (реализация ОП ВО, СПО, программ ДО) – выпускники, обладающие необходимым набором компетенций, соответствующих требованиям ФГОС ВО, СПО и различных групп потребителей (работодатели, заказчики, обучающиеся, абитуриенты, государство и общество в целом). | Несоответствие приобретенных (приобретаемых) компетенций выпускников (обучающихся) требованиям ФГОС ВО, СПО, программ ДО и/или требованиям потребителей; рекламации работодателей. |
| Несоответствия, возникающие в процессе реализации (оказания) образовательных, научно-исследовательских и иных предусмотренных  | Несоответствия в выполнении планов работ подразделений и индивидуальных планов работы  |

|                                  |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| СТО СМК СПбУТУиЭ<br>9.02-03-2018 | УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ |
|----------------------------------|-----------------------------|

|   |  |
|---|--|
| действующим Уставом услуг.  | ППС, нарушение правил внутреннего распорядка персоналом и/или обучающимися, несоответствия компетенций профессорско-преподавательского состава требованиям нормативных документов СПбУТУиЭ.  |
| Подготовка кадров высшей квалификации – кандидатов и докторов наук, обладающих компетенциями, соответствующими требованиям ФГОС ВО, «Положению о порядке присуждения ученых степеней» (утвержденного постановлением правительства РФ от 24.09.2013 № 842) и различных групп потребителей. | Несоответствие компетенций аспирантов, докторантов требованиям ВАК РФ и потребителей.  |
| Результаты научно-исследовательской и инновационной деятельности (научная, научно-техническая продукция/ услуга, интеллектуальная собственность университета и его персонала).  | Несоответствия в выполнении планов НИР, распределении ресурсов, удовлетворении требований различных групп потребителей научно-исследовательских услуг и т.д.                                 |
| Результаты проектирования и разработки образовательных программ (учебные планы, основные образовательные программы, рабочие программы дисциплин, программы государственной итоговой аттестации).  | Несоответствия учебных планов, основных образовательных программ, рабочих учебных программ требованиям нормативных документов СПбУТУиЭ, ФГОС ВО, СПО, программ ДО и потребителей.            |
| Обеспечение обучающихся доступом к рабочим программам дисциплин, учебным планам, арсписанию, обеспечение учебно-методической литературой, соответствующей требованиям нормативных документов СПбУТУиЭ, ФГОС ВО, СПО, программ ДО и потребителей.  | Несоответствия учебных планов, рабочих программ дисциплин, расписания, учебно-методической литературы требованиям нормативных документов СПбУТУиЭ, ФГОС ВО, СПО, программ ДО и потребителей. |

#### 4.3 Управление несоответствиями

Управление любыми несоответствиями (обнаруженными в ходе реализации процессов СМК на различных стадиях жизненного цикла продукции/услуги) включает следующую последовательность действий:

- выявление несоответствия;
- регистрация (документальное оформление) и идентификация несоответствия (к какому процессу/ структурному подразделению его следует отнести);
- уведомление причастных сторон о выявленном несоответствии (руководителей структурных подразделений/процессов, иных должностных лиц);
- анализ несоответствия и причин его появления;
- принятие решения по устранению несоответствия, устранение несоответствия или реализация мероприятия по КиПД, либо принятие документально оформленного решения руководством о разрешении на отклонения (допуск несоответствия);
- контрольная проверка устранения несоответствия и регистрация факта устранения;

- оценка результативности корректирующего действия;
- оповещение высшего руководства об устранении несоответствия (в зависимости от его значимости).

После исправления выявленного несоответствия, данная услуга/ продукция, по мере возможности, должна быть подвергнута повторной верификации для подтверждения соответствия требованиям.

#### **4.4 Выявление несоответствий**

При реализации образовательных услуг и осуществлении научной деятельности в СПбУТУиЭ могут возникать следующие несоответствия:

- несоответствия в учебных планах, рабочих программах дисциплин;
- несоответствия работ, выполняемых ППС и УВП при осуществлении, организации образовательной, научно-исследовательской деятельности;
- несоответствия учебно-методической литературы;
- несоответствия в учебно-лабораторной базе;
- несоответствия при выполнении НИР (НИРС);
- несоответствия при оказании иных услуг/ выполнении иных работ, предусмотренных действующим Уставом СПбУТУиЭ.

Выявление несоответствия производится в ходе плановых и/ или внеплановых внутренних и/или внешних аудитов СМК, плановых и/или внеплановых внутренних проверок, общественно-профессиональной аккредитации, внешней экспертизы образовательной деятельности университета, его институтов и филиалов и т.д. Факт несоответствия фиксируется в протоколах несоответствий (при выявлении в ходе аудитов СМК), иных протоколах, актах, приказах, распоряжениях ректора/ проректоров по направлениям деятельности, директора департамента по управлению человеческими ресурсами СПбУТУиЭ, директоров филиалов, колледжа.

Информацию о выявленном несоответствии может получить любой сотрудник СПбУТУиЭ: ректор, проректора по направлениям деятельности, директор департамента по управлению человеческими ресурсами, руководители процессов и/или структурных подразделений, директора институтов и филиалов, заведующие кафедрами, профессорско-преподавательский состав и др. Информация о несоответствиях может быть получена в любой письменной форме (служебная записка, жалоба ходатайство, заявление, письмо, претензия, ведомость, аудиторский отчет, уведомления, отзыв о мероприятии, протокол, аналитическая записка и т.д.).

#### **4.5 Обращение с несоответствующими учебными планами и рабочими программами дисциплин**

Директор Института образовательных программ (Согласно должностной инструкции и Положению «Об Институте образовательных программ») университета является лицом, ответственным за работу с несоответствиями в учебных планах.

Заведующие выпускающими кафедрами университета являются ответственными (согласно должностным инструкциям, положению «О кафедре») за работу с несоответствиями в учебных планах, отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствий в рабочих программах дисциплин.

В институтах и филиалах университета ответственными за устранение вышеуказанных несоответствий являются должностные лица, осуществляющие организацию, планирование и контроль учебной и методической работы (согласно должностным инструкциям и Положениям о подразделениях): заместитель директора по учебной работе, начальник учебно-методического отдела, заведующие кафедрами и др.



Несоответствия в учебных планах и рабочих программах дисциплин могут быть выявлены:

- в результате текущих внутренних проверок, внутренних аудитов СМК;
- в результате внешних проверок, внешних аудитов СМК, экспертизы образовательной деятельности Университета и др.;
- в результате текущего и итогового контроля обучающихся;
- на основании информации, полученной от Федерального органа управления образованием, от работодателей, выпускников, организаторов практик и т.д.

Указанные несоответствия могут проявляться в виде:

- несоответствия количества часов по учебным дисциплинам (в учебных планах, рабочих программах дисциплин);
- несоответствия наименований дисциплин образовательной программы ФГОС ВО, СПО;
- несоответствия распределения количества часов по дисциплинам по видам работ;
- несоответствия видов контролей по дисциплинам;
- несоответствия дисциплин по циклам, компонентам и т.п.;
- несоответствия оформления.

Учебные планы и рабочие программы дисциплин могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам сверки с требованиями внешней и внутренней нормативной документации;
- по результатам внутренних проверок, аудитов СМК;
- на основании информации, полученной от организаций/предприятий, на которых работают выпускники;
- по результатам анализа рекламаций;
- по результатам различных видов контроля знаний обучающихся;
- по результатам плановых и/или внеплановых внешних проверок университета, его институтов и филиалов (Рособрнадзором и иными органами).

#### **4.6 Несоответствия в образовательных программах**

Директор Института образовательных программ университета (в пределах своих должностных инструкций и положения «Об Институте образовательных программ») является ответственным за идентификацию и регистрацию несоответствий, возникающих при обеспечении образовательного процесса необходимыми образовательными программами, материальным обеспечением и учебно-методической литературой.

Заведующие кафедрами университета (в пределах своих должностных инструкций и положения «О кафедре») являются ответственными за идентификацию и регистрацию несоответствий, возникающих при обеспечении образовательного процесса.

Директор библиотеки (в пределах своих должностных инструкций и положения «О библиотеке») имеет право идентифицировать и регистрировать несоответствия образовательных программ, учебной и методической литературы, вновь поступившей либо хранящейся в библиотеке университета, и обращаться с предложениями об их устранении к проректору по учебной работе, директору Института образовательных программ.

Указанные несоответствия могут проявляться в виде:

- несоблюдения требований ФГОС ВО, СПО при разработке образовательных программ, учебно-методической литературы;



- несоблюдения сроков по подготовке, разработке, обновлении образовательных программ, учебной и методической литературы;
- несоблюдения требований ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» к разработке образовательных программ, учебно-методической литературы (в том числе, на электронных и бумажных носителях), утвержденных в СПбУТУиЭ;
- несвоевременного обновления образовательных программ, учебной и методической литературы, предусмотренного требованиями ФГОС, приказов, инструкций Министерства науки и высшего образования РФ, Рособнадзора, а также внутренней нормативной документации СПбУТУиЭ;
- недостаточной обеспеченности обучающихся учебно-методической литературой;
- недостаточной укомплектованности библиотеки учебно-методической литературой, разрабатываемой кафедрами университета.

В филиалах университета ответственными за устранение вышеуказанных несоответствий являются должностные лица, осуществляющие планирование, выполнение и контроль методической работы (согласно должностным инструкциям и Положениям о структурных подразделениях): заместитель директора по учебной работе, начальник учебно-методического отдела, заведующие кафедрами и др.

#### **4.7 Несоответствия в учебно-лабораторной базе**

Управляющий делами, руководители административно-хозяйственных служб, директор Института образовательных программ, директора институтов и филиалов, заведующие кафедрами, начальник отдела информационно-технического обеспечения (в рамках своих должностных инструкций и Положений о соответствующих структурных подразделениях) являются ответственными за идентификацию, регистрацию и устранение несоответствий, возникающих в связи с недостаточной обеспеченностью учебно-лабораторной базы или с несоответствием ее современным требованиям проведения образовательного процесса.

Несоответствия могут проявляться в виде:

- недостаточного оснащения/ отсутствия методического или программного обеспечения;
- недостаточного оснащения/ отсутствия необходимого инструмента, оборудования или его морального устаревания;
- недостаточного числа/ отсутствия персонала необходимой квалификации;
- неудовлетворительного оснащения учебных аудиторий;
- нарушения правил техники безопасности при работе в учебных аудиториях и лабораториях.

В филиалах университета ответственными за устранение вышеуказанных несоответствий являются должностные лица, осуществляющие (в рамках своих должностных инструкций и Положений о соответствующих подразделениях) закупки, учет и контроль над состоянием и объемом учебно-лабораторной базы (директор, заместитель директора, начальник административно-хозяйственного отдела, инженер-программист и т.д.).

#### **4.8 Несоответствия при предоставлении (оказании) образовательных услуг**

Несоответствия, возникающие в ходе предоставления (оказания) образовательных услуг выявляют непосредственные участники образовательного процесса (обучающиеся, их родители, преподаватели, работодатели и др.) и/ или руководители соответствующих структурных подразделений университета (директор института, заведующий кафедрой, директор библиотеки, директор института образовательных программ; в филиалах –

директор, зам. директора, начальник учебно-методического отдела, зав. кафедрой) и регистрируют в виде служебной записки либо в протоколе несоответствий, составляемом по итогам внутреннего аудита СМК.

Регистрация несоответствий возможна также в «Журнале регистрации несоответствий» утвержденной формы теми участниками образовательного процесса, чьи подразделения ввели в действие (приказом/ распоряжением ректора/ проректора) данный «Журнал» (например, институт электронного обучения).

Выявляемые вышеуказанными должностными лицами несоответствия могут проявляться в виде:

- невыполнение индивидуального плана работы преподавателя;
- невыполнение плана работы кафедры/ факультета;
- нарушение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины (срывы занятий, регулярные опоздания преподавателей и т.п.);
- невыполнение обучающимися требований образовательных программ, правил внутреннего распорядка обучающихся, условий договора на обучение и др. внутренних требований СПБУТУиЭ;
- рекламаций (жалоб), поступающих от обучающихся, родителей, работодателей, руководителей практик и/или иных групп потребителей;
- данных, полученных в ходе анкетирования обучающихся и/или иных групп потребителей;
- служебных записок должностных лиц о выявленных несоответствиях;
- записей по результатам внутренних и/ или внешних аудитов СМК.

Директора институтов СПБУТУиЭ, филиалов, колледжа, заведующие кафедрами являются ответственными за идентификацию, регистрацию и устранение несоответствий, проявляющихся в виде:

- недостаточной квалификации профессорско-преподавательского состава.
- невыполнения обучающимися требований образовательных программ, правил внутреннего распорядка обучающихся, действующего Устава СПБУТУиЭ, иных внешних и внутренних нормативных документов;
- несоответствующего выполнения учебно-вспомогательным персоналом своих должностных обязанностей.

Директора институтов СПБУТУиЭ, начальник отдела аспирантуры (и иные лица, в соответствии со своими должностными инструкциями) являются ответственными за идентификацию, регистрацию и устранение несоответствий, проявляющихся в виде:

- неполной комплектации документов зачисляемых аспирантов;
- несоответствующего уровня подготовки аспирантов (по результатам вступительных и кандидатских экзаменов);
- не утверждения темы диссертационного исследования;
- невыполнения индивидуальных планов обучающихся (по результатам ежегодной аттестации);
- несвоевременного оформления документов для защиты диссертации и др.

#### **4.9 Несоответствия при выполнении научно-исследовательских работ**

Несоответствия в научно-исследовательской работе (далее НИР) выявляет проректор по научно-техническому сотрудничеству с предприятиями и организациями и трудоустройству выпускников, начальник управления организации исследований и внедрения научных разработок, директор филиала, руководитель проекта НИР, начальник отдела аспирантуры и/ или другие должностные лица (в том числе, в институтах и филиалах), в соответствии со своими должностными инструкциями и Положениями о

структурных подразделениях, в процессе проведения внутреннего контроля НИР и/ или внешнего контроля заказчика(ов).

Несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения НИР, выделении необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в выполнении НИР.

Несоответствия при проведении конференций могут быть выявлены организатором или потребителем (участником конференции).

Несоответствия при подготовке и опубликовании научных трудов (монографий, статей) выявляются ответственными за проверку таких материалов (например, проректором по научно-техническому сотрудничеству с предприятиями и организациями и трудоустройству выпускников, рецензентами, редакторами издательства научной литературы и т.п.).

Данные несоответствия могут быть выявлены:

- в результате плановых/внеплановых внутренних проверок деятельности, внутренних и/или внешних аудитов СМК, общественно-профессиональной аккредитации, внешней экспертизы образовательной деятельности;
- в результате текущего, итогового или иных форм контроля обучающихся;
- на основании анализа информации, поступившей от внешних источников (Федеральный орган управления образованием, работодатели, руководители предприятий – баз практик, организации/предприятия – заказчики НИР и др.).

Несоответствия при подготовке аспирантов могут быть выявлены в ходе:

- проведения экзаменов у аспирантов (соискателей);
- проведения оценки выполнения аспирантом индивидуального учебного плана;
- обсуждений, предварительных защит диссертаций на заседаниях кафедр, Ученого совета;
- подготовки отзывов на авторефераты, диссертации ведущими организациями, официальными оппонентами, рецензентами, иными лицами;
- процедуры защиты диссертаций.

Несоответствия, возникающие при оказании иных услуг (выполнении работ), выявляют лица, ответственные за их реализацию (в процессе оказания данных услуг, в результате появления информации от потребителей или исполнителей соответствующих работ и т.д.) в соответствии с действующими должностными инструкциями и Положениями о структурных подразделениях.

## 5 Управление несоответствующими услугами (продукцией)

### 5.1 Работа с профессорско-преподавательским составом, обладающим несоответствующими компетенциями

Заведующие кафедрами университета, директора его институтов и филиалов отвечают за идентификацию и регистрацию профессорско-преподавательского состава, имеющего несоответствующую компетенцию.

Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случаях:

- несоблюдение квалификационных требований, требований профессиональных стандартов и иных требований, установленных действующим законодательством РФ;
- несоблюдения требований в части повышения квалификации и/или профессиональной переподготовки, устанавливаемых действующим законодательством РФ;
- систематического невыполнения индивидуального плана работ;



- нарушения трудовой дисциплины, правил техники безопасности и правил внутреннего трудового распорядка;
- неоднократных жалоб обучающихся (зафиксированных в анкетах при проведении опросов потребителей, протоколах заседаний Студенческого совета, Студенческой комиссии по качеству образования, заявлениях и/или иных документах);
- анализа соответствующих рекламаций потребителей и всех заинтересованных сторон (партнеров, заказчиков, работодателей);
- по результатам внутренней аттестации ППС.

В случае обнаружения несоответствий в работе преподавателей (в ходе внутренних аудитов СМК, иных внешних или внутренних проверок) данные несоответствия идентифицируются и регистрируются.

Работа с преподавателями, признанными несоответствующими (полностью, частично) занимаемой должности может осуществляться по следующим направлениям:

- направление на повышение квалификации, переподготовку и т.д.;
- проведение внутренних обучающих семинаров, тренингов и т.п.;
- предоставление сроков для устранения выявленных несоответствий в работе (по решению заседания кафедры, Совета института, Ученого, Методического совета и т.п.);
- объявление дисциплинарных взысканий, депремирование, лишение персональной стимулирующей надбавки (приказом ректора/ распоряжением проректора);
- расторжение (отказ от пролонгирования) трудовых договоров.

## **5.2 Управление несоответствиями в формировании компетенций обучающихся (работа обучающимися, имеющими академические задолженности)**

Директора институтов университета, его филиалов, заместители директоров по учебной работе, специалисты деканатов отвечают за идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов института/ филиала.

Директор Института образовательных программ, начальник отдела аспирантуры университета отвечает за идентификацию и регистрацию аспирантов с несоответствующими компетенциями.

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими:

- по результатам прохождения различных видов контроля, регламентируемых соответствующими положениями;
- по результатам итоговой государственной аттестации;
- по результатам аттестаций в аспирантуре (экзамены, практика и др.);
- по результатам предварительной защиты кандидатской диссертации;
- по результатам текущих внешних (Рособрнадзора, иных органов по надзору/ контролю в сфере образования) и/или внутренних проверок работы институтов/ филиалов, деканатов и тьюторов.

При признании обучающегося имеющим академическую задолженность и выявлении причин (уважительных, неуважительных) несоответствий, ему может быть предоставлено право на исправление несоответствий (дополнительное консультирование, обучение, повторная сдача зачета/ экзамена по дисциплине, в том числе, оказание различных дополнительных платных услуг, продление сроков сессии и т.д.), право на повторное обучение или академический отпуск, на восстановление, либо отчисление обучающегося (при невыполнении вышеперечисленных требований).

Несоответствия в формировании компетенций обучающихся также могут быть выявлены:

– по итогам прохождения обучающимися практик различных видов и зафиксированы в отзывах руководителей баз практик, отзывах преподавателей университета (института, филиала) – руководителей студенческих практик;

– по итогам анкетирования работодателей и выпускников (не ранее, чем через 1 год после завершения обучения).

Отзывы, анкеты работодателей анализируются руководством университета, его институтов и филиалов; в случае необходимости принимается решение о корректировке учебных планов и/или рабочих учебных программ дисциплин, проведении дополнительных консультаций с обучающимися, привлечении работодателей к проведению занятий и т.д. В рамках реализации ООП по ФГОС (ФГОС+) ВО, СПО осуществляется привлечение работодателей к формированию учебных планов и рабочих учебных программ дисциплин.

### **5.3 Управление несоответствиями в научно-исследовательском процессе**

Данные несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения НИР, при несоответствующем выделении/распределении финансовых и/или человеческих ресурсов, а также из-за ошибок исполнителей, участвующих в научно-исследовательском процессе.

Несоответствия во внешних НИР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями работ, экспертными заказывающими организациями (Государственные органы, министерства и ведомства РФ и субъектов Федерации) и/или при проведении внешнего контроля заказчиком.

Несоответствия во внутренних НИР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями работ, проректором по научно-техническому сотрудничеству с предприятиями и организациями и трудоустройству выпускников, Ученым советом университета.

Несоответствия в научно-исследовательской работе аспирантов 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. Анализ причин появления несоответствий в НИР проводит научный руководитель работ.

Анализ причин появления несоответствий в работе аспирантов осуществляет научный руководитель аспиранта.

Графическое описание процедуры управления несоответствиями приведено в Приложении А к данному документу.

## **6. Ответственность и полномочия**

Ответственность и полномочия подразделений и должностных лиц, участвующих в процессе выявления и устранения несоответствий, приведены в таблицах 2-3 и Графическом описании процедуры (Приложение А).

## **7. Управление документированной информацией**

Записи о выявленных (в ходе внутренних, внешних, плановых, внеплановых проверок) несоответствиях в университете рассматриваются проректорами по направлениям деятельности, директорами и заместителями директоров институтов/филиалов. Решения, принимаемые руководством с целью устранения несоответствий,

оформляются в виде приказов, распоряжений, вновь вводимых стандартов организации и положений, инструкций, методических рекомендаций, программ, планов и т.д.

Протоколы несоответствий, выявляемых в ходе внутренних и/ или внешних аудитов СМК университета хранятся в службе качества университета (1-й экз.) и в проверяемом подразделении (2-й экз.).

Записи о несоответствиях, любых последующих предпринятых действиях, включая полученные от высшего руководства разрешения на отклонения, должны поддерживаться в рабочем состоянии лицами, ответственными за их оформление/ хранение.

Таблица 2 – Распределение ответственности и полномочий при управлении несоответствиями в СПбУТУиЭ

| № п/п   | Управление несоответствиями (по видам)  | Должностное лицо/ структурное подразделение |  |                                |                |                 |                             |
|---|---|---|--|--------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------------|
|   |   | Ректор                                      | Проректора по направлению деятельности | Директора институтов/ филиалов | Зав. кафедрами | Служба качества | Руководители отделов, служб |
| 1   | Обращение с несоответствующими учебными планами   | И   | И                                      | О                              | О              | И               | И                           |
| 2   | Обращение с несоответствующими рабочими программами дисциплин                             | И   | И                                      | О                              | О              | И               | И                           |
| 3   | Научно-исследовательская и инновационная деятельность (научная продукция)                 | И   | О                                      | О                              | О              | И               | У                           |
| 4   | Подготовка кадров высшей квалификации – кандидатов и докторов наук                        | И   | О                                      | О                              | О              | И               | О                           |
| 5   | Обеспечение программ дисциплин/ направлений подготовки учебной и методической литературой | И   | И                                      | О                              | О              | И               | И                           |
| 6   | Анализ и контроль устранения несоответствий   | О   | О                                      | О                              | О              | У               | У                           |
| <p><i>Условные обозначения:</i><br/>           УМО – учебно-методический отдел (в региональных институтах, филиалах)<br/>           «О» – руководит работами, координирует работу исполнителей и принимает решение, обобщает результаты работ, несет ответственность за конечные результаты.<br/>           «У» – участвует в проведении работ, несет ответственность за качество выполняемой работы в касающейся его сфере.<br/>           «И» – получает информацию о принятом решении.</p> |   |   |  |                                |                |                 |                             |



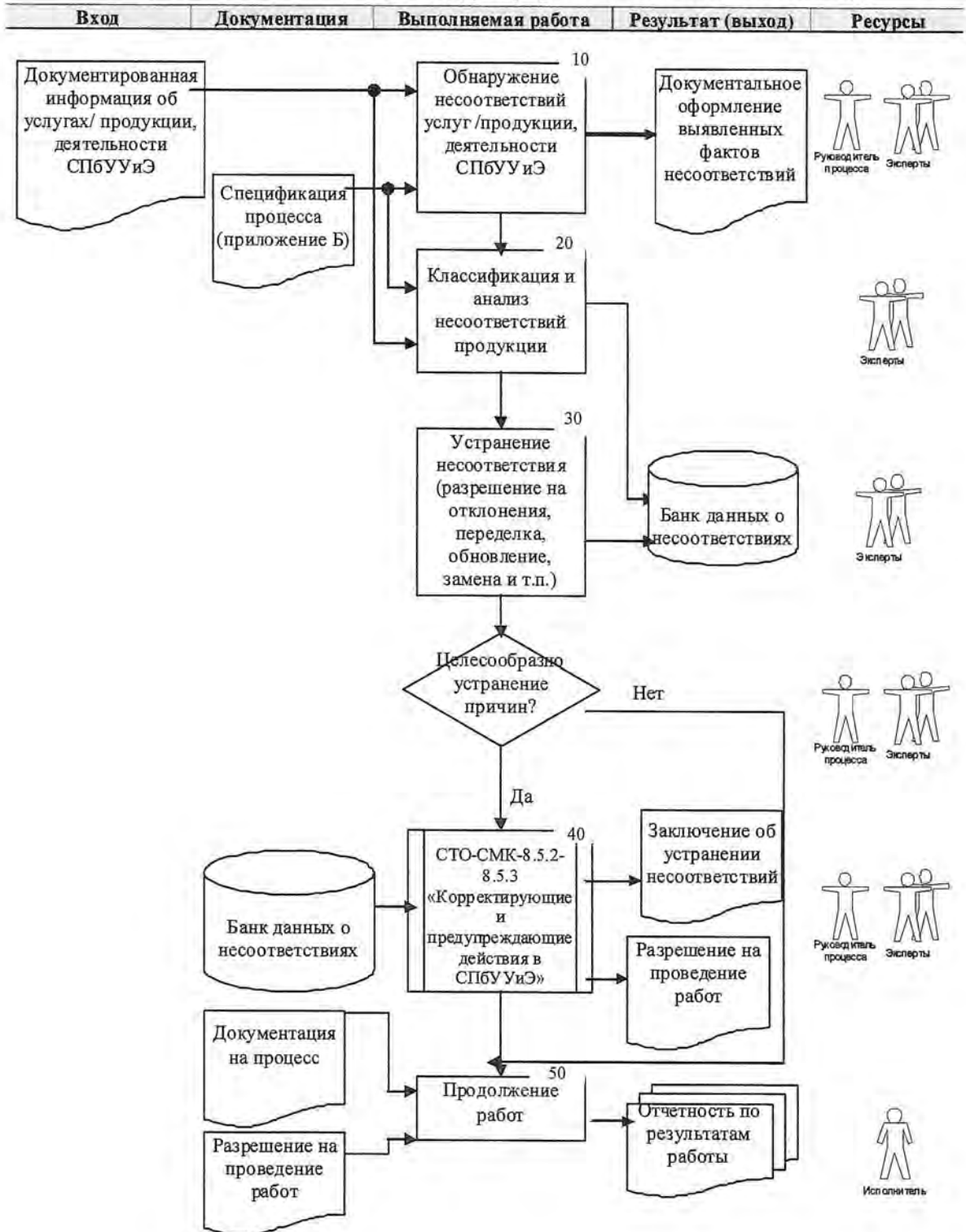
Таблица 3 – Распределение ответственности и полномочий при управлении несоответствиями в институтах и филиалах СПбУТУиЭ

| № п/п | Управление несоответствиями (по видам)                                    | Должностное лицо/ подразделение |  |                          |                |               |                            |                 |                             |
|-------|---|---------------------------------|--|--------------------------|----------------|---------------|----------------------------|-----------------|-----------------------------|
|       |   | Ректор                          | Проректора по направлению деятельности | Директор, зам. директора | Зав. кафедрами | Начальник УМО | Уполномоченные по качеству | Служба качества | Руководители отделов, служб |
| 1     | Обращение с несоответствующими учебными планами                           | И                               | И                                      | О                        | О              | О             | У                          | И               | И                           |
| 2     | Обращение с несоответствующими рабочими программами дисциплин             | И                               | И                                      | О                        | О              | О             | У                          | И               | И                           |
| 3     | Научно-исследовательская и инновационная деятельность (научная продукция) | И                               | И                                      | О                        | О              | И             | У                          | И               | У                           |
| 4     | Подготовка кадров высшей квалификации – кандидатов и докторов наук        | И                               | И                                      | О                        | О              | И             | И                          | И               | О                           |
| 5     | Обеспечение обучающихся программами, учебно-методическими материалами     | И                               | И                                      | У                        | О              | О             | У                          | И               | И                           |
| 6     | Анализ и контроль устранения несоответствий                               | И                               | И                                      | О                        | О              | У             | У                          | И               | У                           |

*Условные обозначения:*  
УМО – учебно-методический отдел (в региональных институтах, филиалах)  
«О» – руководит работами, координирует работу исполнителей и принимает решение, обобщает результаты работ, несет ответственность за конечные результаты.  
«У» – участвует в проведении работ, несет ответственность за качество выполняемой работы в касающейся его сфере.  
«И» – получает информацию о принятом решении.

Приложение А

Графическое описание процедуры управления несоответствиями



*Пояснение к графическому описанию процедуры:*

**Блок 10.** На основании анализа задокументированной информации об услуге, продукции, процессе, деятельности, а также рекламаций потребителей и/ или по результатам аудитов СМК, группой экспертов и должностными лицами университета (института, филиала), ответственными за реализацию процесса, или руководителем процесса принимается решение о наличии несоответствий и планировании корректирующих/ предупреждающих действий.

Выявленные несоответствия документируются.

**Блок 20.** Группа экспертов выполняет классификацию несоответствия услуги/ продукции.

**Блок 30.** Группа экспертов рассматривает возможные варианты коррекции несоответствий. В частности, рассматриваются следующие варианты:

- возможность получения разрешения компетентных органов или должностных лиц на отклонения в услуге/ продукции<sup>1</sup>;
- возможность изменения, обновления услуг/ продукции с целью устранения несоответствий<sup>2</sup>;
- возможность изменения требований к поставщикам с целью устранения несоответствий<sup>3</sup>;
- возможность дальнейшего продвижения, реализации, использования услуги/ продукции и меры, которые надо предпринять в целях обеспечения ее соответствия<sup>4</sup>.

По результатам работы группы экспертов, должностных лиц университета (института, филиала) руководителем процесса принимается решение о целесообразности проведения корректирующих или предупреждающих мероприятий.

**Блок 40.** В случае решения о целесообразности поиска и устранения причин несоответствий, запускается процедура СТО СМК СПбУТУиЭ 9.02-02 «Корректирующие и предупреждающие действия».

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

**Блок 50.** Продолжение работ (процесса или видов деятельности в рамках процесса) в соответствии с документацией на процесс (виды деятельности в рамках процесса).

<sup>1</sup> Например, согласование отклонений в учебном плане (рабочей программе).

<sup>2</sup> Например, изменение учебных планов, рабочих программ, учебно-методических комплексов, отчетов по НИР и т.п.

<sup>3</sup> Например, изменение правил приема, расторжение договоров о сотрудничестве, смена исполнителей НИР и т.п.

<sup>4</sup> Например, повторное обучение, переобучение, повышение квалификации выпускников, повышение квалификации преподавателей и т.п.