Приложение № 4
к приказу ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России
от 05.04.2024 № 189-ОД

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Управление несоответствующими результатами процессов

Экземпляр №_____

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

	Должность	ФИО	Дата	Подпись
Разработал	Руководитель центра обеспечения системы менеджмента качества	Бандур Е.А.	05.04.2024	
Проверил	Начальник Учебно-методического управления	Семено Н.С.	05.04.2024	
Согласовал	И.о. проректора по учебной работе	Касаткин Е.Н.	05.04.2024	

Киров

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 Р ИСО 9000-2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Версия 1.0 от 2024 года.

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

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

Копирование и размножение запрещено

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. Действия при выявлении несоответствий в процессах ……..… 6

5.3. Установление несоответствий…… 8

5.4. Управление несоответствиями в процессах …… 9

5.4.1.Обращение с несоответствующими учебными планами и рабочими программами учебных дисциплин…… 9

5.4.2. Работа с профессорско-преподавательским составом, имеющим несоответствующую компетенцию…… 10

5.4.3. Работа с неуспевающими обучающимися…….. 10

6. Последовательное описание процедуры…… 11

7. Виды возможных несоответствий процессов…… 11

8 Ответственность и полномочия…….. 12

9. Приложение…….. 12

10. Лист регистрации изменений…….. 13

Лист ознакомления…… 14

Интеллектуальная собственность

1. Назначение и область применения процедуры

Настоящая процедура устанавливает единый порядок управления несоответствующими результатами процессов, обнаруженных 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 Р ИСО 9001-2015 «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;

ФГОС ВО – Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования;

СМК – система менеджмента качества;

ЦО СМК – центр обеспечения системы менеджмента качества;

КД – корректирующие 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.

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.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

5. Описание процедуры

5.1. Общие положения

В Университете проводится работа по идентификации и управлению результатами процессов, которые не отвечают соответствующим требованиям с целью предотвращения их непреднамеренного использования.

Предпринимаются действия, в соответствии с характером выявленного несоответствия, а также его степени влияния на соответствие предоставления образовательной услуги. При обнаружении несоответствия в период или после предоставления услуги данная процедура также распространяется.

5.2. Действия при выявлении несоответствий в процессах

Для Университета, в первую очередь, важно исключить возможность перехода несоответствующих результатов одного процесса в следующий процесс (этап) или к потребителю.

В отношении несоответствующих результатов процессов выполняется одно или несколько из следующих действий:

1) коррекция несоответствия для обеспечения его соответствия;

2) полное устранение несоответствия: отделение, ограничение распространения, приостановку предоставления услуг;

3) информирование потребителя;

4) получение разрешения на применение с отклонением.

После выполнения коррекции несоответствующих результатов процессов их соответствие требованиям обязательно подлежит верификации.

В Университете происходит отслеживание несоответствующих результатов, их регистрация и дальнейшее сохранение документированной информации, в которой:

1) описывается несоответствие;

2) описываются предпринятые действия;

3) описываются полученные разрешения на отклонение;

4) указывается уполномоченный орган и/или лицо, принимавшее решение о действии в отношении несоответствия.

Выполненные действия направлены на улучшение процесса, его оптимизацию. В процессе корректируются рабочие инструкции, процессы и процедуры с детализацией проблемных моментов при использовании в дальнейшем. Информация передается ответственным лицам. Документированная информация может использоваться как основа для анализа тенденций несоответствий.

Зарегистрированная и сохраненная информация содержит подробности несоответствий, предпринятых действий для коррекции, смягчения или сообщения о разрешениях на отклонения.

5.3. Установление несоответствий

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

– по результатам текущих проверок, внутренних и внешних аудитов;

– 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 государственной итоговой (итоговой) аттестации обучающихся.

5.4. Управление несоответствиями в процессах

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 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, начальник отдела подготовки кадров высшей квалификации, директор и руководители структурных подразделений ИНДО.

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 Порядку перевода, отчисления и восстановления обучающихся.

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

6. Последовательное описание процедуры

6.1. 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.

6.2. Группа экспертов выполняет классификацию несоответствия продукции.

6.3. Группа экспертов рассматривает возможные варианты коррекции несоответствий. В частности, рассматривается следующие варианты:

– 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.

6.4. В случае решения о целесообразности поиска и устранения причин несоответствий запускается процедура СМК-ДП «Несоответствия и корректирующие действия».

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

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

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

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

7. Виды возможных несоответствий процессов

Наименование вида деятельности	Несоответствие
Образовательные процессы	Для обучающихся (и/или слушателей ИНДО): – неудовлетворительные знания по дисциплине (модулю), программе в текущем семестре; – академическая неуспеваемость; – неудовлетворительная оценка на итоговой (государственной итоговой) аттестации; – нарушение графика учебного процесса; – нарушение правил внутреннего распорядка; – нарушение правил проживания в общежитии; – неудовлетворительная оценка за аттестацию по практике; – неудовлетворительная оценка при защите курсовой, выпускной квалификационной работы; – не выполнение плана научно-исследовательской работы аспиранта; – несоответствия компетенций выпускников требованиям ФГОС ВО и потребителей.
	Для научно-педагогических работников: – 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;

Наименование вида деятельности	Несоответствие
	– наличие рекламаций и жалоб.
	Для проектирования учебно-методической документации: – несоответствие учебных планов, рабочих программ требованиям образовательной организации, ФГОС ВО и потребителей.
Производственная среда	– 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.

8. Ответственность и полномочия

Ответственность и полномочия при реализации процедуры определены в ее тексте.

9. Приложение

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

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

10. Лист регистрации изменений

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

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ

Лист ознакомления

№ п/п	*Ознакомлен:* Должность	Ф. И. О.	Дата	Подпись

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СОБСТВЕННОСТЬ