	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Управление несоответствиями



«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор ПГГПУ

К.Б. Егоров

«27» ноября 2024 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ

Пермь
2024

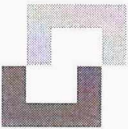
	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Управление несоответствиями

Предисловие

1. Разработано: Глушкова Е.И., начальник отдела мониторинга и контроля качества образования ФГБОУ ВО «Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет».
2. Принято Ученым советом ПГГПУ, протокол № 2 от 19.11.2024 г.
3. Утверждено распоряжением ректора ФГБОУ ВО «Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет» № 109 от 27.11.2024 г.
4. Введено взамен: СТО-ДП-01-03-03-2021 «Документированная процедура. Управление несоответствиями».

Периодичность пересмотра документированной процедуры 1 раз

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения руководства ПГГПУ.

	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Управление несоответствиями

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий стандарт организации системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет» (СТО СМК ПГГПУ) описывает процесс управления несоответствиями в образовательной деятельности в ПГГПУ.

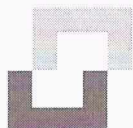
1.2. Применяется во всех подразделениях ФГБОУ ВО «Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет», участвующих в образовательной деятельности.

1.3. Действия настоящей процедуры обязательны для руководителей и специалистов всех структурных подразделений, участвующих в разработке и управлении документацией СМК ФГБОУ ВО «ПГГПУ».

1.4. Настоящая документированная процедура входит в состав документации, обеспечивающей функционирование СМК ПГГПУ.

2. Нормативные ссылки

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007	Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества
ГОСТ Р 1.5-2004	Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения
ГОСТ Р 51141-98	Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.
ГОСТ Р ИСО 9000-2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Системы менеджмента качества. Требования.
ГОСТ Р ИСО 9000-2008	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
ГОСТ Р ИСО 9004-2010	Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
ГОСТ Р 40.003-2008	Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ИСО 9001:2015)

	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Управление несоответствиями

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем стандарте применены термины и определения, данные в ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

Корректирующее действие (КД) – действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Несоответствие – невыполнение требования.

Предупреждающее действие (ПД) – действие, предпринятое для устранения причин потенциального несоответствия с тем, чтобы предотвратить их возникновение.

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

СТО - стандарт организации,

РК - Руководство по качеству,

СМК - система менеджмента качества,

СП - структурное подразделение,

НПД – нормативно-правовые документы,

ФГОС ВО- федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Ответственность за организацию функционирования процесса управления несоответствиями в образовательной деятельности СМК несет представитель руководства в области качества (ПР).

5.2. Ответственность по шагам процесса управления – в соответствии с таблицей процесса (приложение А).

5.3. Основные характеристики процесса управления несоответствиями в образовательной деятельности представлены в карте процесса С2 «Измерение, анализ, улучшение» (Руководство по качеству, Приложение В).

6. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

6.1. Общие требования

6.1.1. Организация принимает в отношении несоответствий в образовательной деятельности следующие действия:

– устранение обнаруженного несоответствия в реализации образовательной деятельности;

	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Управление несоответствиями

- санкционирование использования несоответствия в реализации образовательной деятельности, если имеется разрешение на отклонение от соответствующего полномочного лица;

- предотвращение несоответствия в реализации образовательной деятельности от её первоначального предполагаемого использования или применения;

- осуществление действий, адекватных последствиям (или потенциальным последствиям) несоответствия в реализации образовательной деятельности, если несоответствия в образовательной деятельности выявлены после ее осуществления.

6.2. Порядок действий при устранении обнаруженного несоответствия в реализации образовательной деятельности

6.2.1. Порядок осуществления действий с целью устранения обнаруженного несоответствия включает в себя:

- обнаружение несоответствий в образовательной деятельности;
- регистрацию несоответствия в реализации образовательной деятельности;
- идентификацию несоответствия в реализации образовательной деятельности;
- уведомление руководителя соответствующего подразделения (должностного лица) об обнаружении несоответствия в образовательной деятельности;
- принятие решения об анализе и исправлении несоответствия в образовательной деятельности;
- принятие решения о закрытии несоответствующих требованиям аспектов образовательной деятельности.

Выявление несоответствия в реализации образовательной деятельности происходит как на различных этапах осуществления образовательной деятельности, так и в процессе опроса работодателей и выпускников ПГГПУ.

6.2.2. Основными видами несоответствий в образовательной деятельности в ПГГПУ являются:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие компетенций обучаемых (студентов, аспирантов, докторантов, слушателей);
- несоответствие компетентности сотрудников;

	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Управление несоответствиями

- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки студентов;
- несоответствие материально-технического обеспечения;
- несоответствия условий реализации образовательной деятельности;
- несоответствие образовательной и производственной среды;
- несоответствие инфраструктуры.

В приложении Б приведен перечень возможных несоответствий в образовательной деятельности ПГГПУ.

6.2.3. Обнаружить несоответствие может как любой сотрудник ПГГПУ при выполнении своих должностных обязанностей, так и руководство ПГГПУ, внутренние и внешние аудиторы, при этом обнаруженное несоответствие в реализации образовательной деятельности должно быть обязательно зафиксировано в письменном виде.

В зависимости от того, при каких обстоятельствах и кем обнаружено несоответствие в реализации образовательной деятельности составляются различного вида документы. Это могут быть служебные записки, докладные, протоколы различного уровня совещаний, листы регистрации несоответствий, листы регистрации уведомлений и.т.д.

6.2.4. Регистрацию несоответствия в реализации образовательной деятельности осуществляет руководитель соответствующего структурного подразделения, в котором оно установлено, за исключением процедуры внутреннего аудита, в котором эта функция отведена руководителю аудиторской группы. Способ регистрации выбирает руководитель структурного подразделения в соответствии с тем видом деятельности, за которую он несет ответственность.

6.2.5. Идентификация несоответствий в образовательной деятельности осуществляется по следующим признакам:

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

- а) кафедры;
- б) деканата факультета ПГГПУ;
- в) отделов и управлений ПГГПУ.

2. По исполнителю – несоответствия, допускаемые:

- а) студентами и обучающимися;
- б) преподавателями;

в) административным персоналом (проректоры, деканы, зав. кафедрами, руководители структурных подразделений и др.);

	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Управление несоответствиями

г) иными сотрудниками ПГГПУ.

3. По характеру возникновения:

а) несоответствия учебных планов, рабочих программ и учебно-методических комплексов требованиям ФГОС ВО;

б) несоответствия компетентности профессорско-преподавательского состава квалификационным требованиям;

в) несоответствия компетентности сотрудников (кроме ППС) квалификационным требованиям;

г) несоответствия, возникшие при работе с неуспевающими обучающимися;

д) несоответствия выпускников требованиям ФГОС ВО, компетентностной модели выпускников требованиям ФГОС ВО.

4. По степени возникновения:

а) единичные;

б) повторяющиеся (систематические);

в) потенциальные (потенциальным может быть несоответствие, относящееся к любой группе предложенной классификации).

6.2.6. Принятие решения об анализе и исправлении несоответствий в образовательной деятельности, а также установление и анализ причин возникновения несоответствий и анализ их возможных последствий осуществляется руководителем структурного подразделения с целью устранения и предотвращения повторного появления несоответствий.

Анализ причин несоответствий предусматривает:

- определение первопричины в цепи возможных причин, которые привели к возникновению несоответствий;

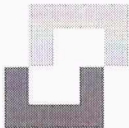
- определение возможных последствий несоответствий;

- распределение причин по степени важности (при наличии нескольких причин одного несоответствия) и возможным последствиям;

- определение очередности устранения причин несоответствия.

Решения по исправлению несоответствий по проведенному анализу обсуждаются на различных уровнях управления ПГГПУ и фиксируются в протоколах совещаний структурных подразделений, приказах, распоряжениях, а также в планах мероприятий по коррекции, корректирующих действий в соответствии с СТО ДП 01-05-02-2018 «Корректирующие действия».

6.2.8. Принятие решения о закрытии несоответствующих требованиям аспектов образовательной деятельности осуществляется в форме вывода со

	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Управление несоответствиями

стороны руководства по проведенному анализу несоответствий в образовательной деятельности. Выводом со стороны руководства может быть решение о закрытии несоответствующих требованиям аспектов образовательной деятельности или об отказе в осуществлении такового, если нет возможности в коррекции несоответствия.

6.3. Санкционирование использования несоответствия в реализации образовательной деятельности, если имеется разрешение на отклонение от соответствующего полномочного лица

6.3.1. В ходе промежуточного и итогового контроля знаний студентов может быть: неудовлетворительная оценка текущего контроля знаний обучающегося, академическая задолженность по итогам сессии, неудовлетворительная оценка по результатам государственного экзамена/ защиты выпускной квалификационной работы.

Данные несоответствия в образовательной деятельности обусловлены несоответствием компетенций обучающихся установленным требованиям ФГОС ВО и могут быть скорректированы, если имеется разрешение от уполномоченного лица со стороны кафедр, деканатов, ректората, следующим образом:

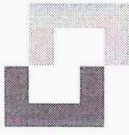
- консультирование и пересдача с целью повышения оценки;
- ликвидация академической задолженности;
- отчисление с предоставлением возможности сдачи/защиты в течение не ранее следующего периода работы ГЭК и не более чем через четыре (пять) лет после прохождения ГЭК впервые.
- предоставление возможности посещения обзорных лекций перед повторной сдачей государственного экзамена / устранение недостатков выпускной квалификационной работы совместно с научным руководителем

6.4. Порядок предотвращения несоответствия в образовательной деятельности от её первоначального предполагаемого использования или применения

6.4.1. Обучающиеся, не подтвердившие свою компетенцию в соответствии с требованиями ФГОС ВО, отчисляются из ПГГПУ.

Отчисления из ПГГПУ проводят в следующих случаях:

- академическая неуспеваемость (академическая задолженность по одному и более предметам; не ликвидированная студентом в установленные сроки; неудовлетворительная оценка при пересдаче одной и той же дисциплины экзаменационной комиссии);

	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Управление несоответствиями

- невыполнение требований государственной итоговой аттестации;
- нарушения обязанностей, предусмотренных Уставом ПГГПУ, Правил внутреннего распорядка и иных локальных актов университета.

6.5. Осуществление действий, адекватных последствиям (или потенциальным последствиям) несоответствия в образовательной деятельности, если несоответствия в образовательной деятельности выявлены после ее осуществления

6.5.1. Все претензии и рекламации как внутренних, так и внешних потребителей по качеству осуществленной образовательной деятельности, поступившие в ПГГПУ через почтовую, факсимильную связь регистрируются зав. канцелярией в журнале регистрации входящей документации и передаются на рассмотрение ректору. Ректор рассматривает их по характеру несоответствия и возвращает с визой представителю руководства по СМК (проректор по образовательной деятельности и информатизации) для анализа и принятия решения с руководителями подразделений, в чью зону ответственности входит деятельность по поступившей претензии или рекламации.

После проведенного анализа претензий или рекламаций руководители структурных подразделений принимают решение о коррекции и корректирующих действиях.

6.5.2. По жалобам, рекламациям, претензиям на качество предоставленной образовательной деятельности от обучающихся, проводится работа на факультетах, кафедрах и в подразделениях ПГГПУ совместно с проректором по образовательной деятельности и информатизации (ПР). Каждая жалоба, рекламация, претензия рассматривается на адекватность и анализируется для принятия решения с целью коррекции и корректирующих действий в соответствии с СТО-ДП 01-05-02-2018 «Корректирующие действия».

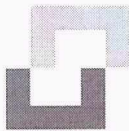
7. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ И АРХИВИРОВАНИЕ

7.1. Подлинник документа после окончания срока действия, аннулирования или замены хранится в течение 3 лет, если не установлено иное.

8. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

8.1. ПР один раз в три года пересматривает данный стандарт организации на соответствие требованиям системы менеджмента качества.

8.2. По итогам рассмотрения ПР может принять решение о продлении действия данного стандарта без изменений. В этом случае действие стандарта

	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Управление несоответствиями

продлевается на следующие три года, для чего ПР делает запись в «Листе регистрации изменений» контрольного экземпляра: «Срок действия продлён до ____г.», расписывается и ставит дату. В противном случае ПР делает запись: «Требуется пересмотра. Срок действия продлён до ____г. (срок продления в этом случае не должен превышать 1 месяц), расписывается и ставит дату. Такая запись инициирует начало пересмотра данного стандарта.

9. СОГЛАСОВАНИЕ, ХРАНЕНИЕ И РАССЫЛКА

9.1. Согласование настоящей ДП осуществляется с представителем руководства по качеству, проректором по образовательной деятельности и информатизации, начальником отдела мониторинга и контроля качества образования УМУ, начальником отдела правового обеспечения и оформляется в листе согласования.

9.2. Ответственность за хранение подлинника, тиражирование и рассылку учтенных рабочих экземпляров настоящего Положения возлагается на отдел мониторинга и контроля качества образования.

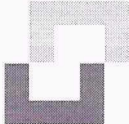
9.3. Ответственность за сохранность учтенных рабочих экземпляров Положения несут руководители структурных подразделений, получивших рабочие экземпляры.

	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024	
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»	
	Управление несоответствиями	

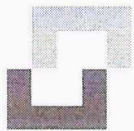
Приложение А

Таблица процесса управления несоответствиями в образовательной деятельности

№	Вход процесса	Стадии управление	Выход процесса	Ответственные должностные лица
1.	Образовательная деятельность, процессы СМК	Обнаружение несоответствия в образовательной деятельности	Несоответствия в образовательной деятельности	Ректор, ПР, руководители структурных подразделений
2.	Несоответствия в образовательной деятельности	Регистрация, идентификация несоответствия в образовательной деятельности	Записи по регистрации, идентификации несоответствия в образовательной деятельности	Руководители структурных подразделений
3.	Записи по регистрации, идентификации несоответствия в образовательной деятельности	Анализ и принятие решение по несоответствию в образовательной деятельности	Решения по несоответствию в образовательной деятельности	Руководители структурных подразделений
4.	Решения по несоответствиям в образовательной деятельности	Коррекция образовательной деятельности ПГГПУ или отказ от коррекции аспектов образовательной деятельности ПГГПУ	Планы мероприятий по коррекции, корректирующим действиям	Руководители структурных подразделений
5.	Несоответствия в образовательной деятельности	Санкционирование использования несоответствий в образовательной деятельности, если имеется разрешение от соответствующего полномочного лица на отклонение.	График пересдачи, экзаменационно-зачётный лист или ведомость, объяснительная записка обучающегося, заявление о продлении сессии, докладная записка декана (зам. декана по учебной работе) на отчисление, график приема	Ректор, ПР, деканы, руководители структурных подразделений

	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Управление несоответствиями

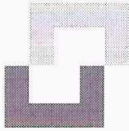
			задолженностей	
6.	Итоги аттестаций	Предотвращение несоответствий в образовательной деятельности от её первоначального предполагаемого использования или применения	Докладная записка декана (зам. декана по учебной работе) на отчисление, объяснительная записка студента, акт об отказе дать объяснение, распоряжение, приказ об отчислении и/или приказ о восстановлении, протокол государственной аттестационной комиссии, протокол государственной экзаменационной комиссии.	ПР, ректор
7.	Жалобы, претензии, рекламации	Осуществление действий, адекватных последствиям (или потенциальным последствиям) несоответствий в образовательной деятельности, если несоответствующая услуга выявлена после ее осуществления.	Протоколы совещаний кафедр, факультетов, протокол заседаний Ученого совета	ПР, ректор

	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Управление несоответствиями

Приложение Б

Рекомендуемый перечень аспектного анализа возможных несоответствий образовательной деятельности для проверки при проведении внутренних аудитов в ПГГПУ

1. Несоответствие вузовских основных образовательных программ (учебных планов, рабочих программ дисциплин (практик) и др.) и ФГОС, требованиям потребителей, требованиям нормативных документов ПГГПУ.
2. Несоответствие научно-педагогической квалификации профессорско-преподавательского состава требованиям ФГОС ВО.
3. Несоответствие компетенций выпускников ПГГПУ требованиям ФГОС ВО, требованиям работодателей.
4. Несоответствия, выявленные в ходе верификации и валидации проектов процедурных документов учебного процесса.
5. Несвоевременное внесение изменений в документацию.
6. Несоблюдение графиков и расписаний.
7. Нарушение идентификации документов.
8. Недостатки, выявленные при текущем контроле успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.
9. Недостатки, выявленные при внутренних и внешних аудитах (проверках).
10. Недостатки, обнаруженные в знаниях и умениях выпускников в их профессиональной деятельности.
11. Несвоевременная актуализация документов.
12. Ошибки маркетинга и оценивания удовлетворенности выпускников.
13. Несогласованность целей подразделений и Политики руководства Университета в области качества.
14. Невыполнение решений (приказов, распоряжений, решений советов).
15. Нарушение условий труда и техники безопасности.

	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024		
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»		
	Управление несоответствиями		

Приложение В

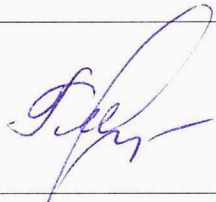
Лист регистрации изменений

№ Измен ения	Номер листов (страниц)			Номер документи рования	Подпись	Дата	Срок введения изменения
	новых	Аннулиро ванных	замене нных				
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							

	Система менеджмента качества СТО-ДП-01-03-04-2024
	ФГБОУ ВО «ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
	Управление несоответствиями

Приложение Г

Лист согласования

Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись
Лизунова Л.Р.	Представитель руководства по качеству, проректор по образовательной деятельности и информатизации		
Глушкова Е.И.	Начальник отдела мониторинга и контроля качества образования		
Отинова А.А.	Начальник отдела правового обеспечения		