

|                                                                                   |                                                                                                                                 |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | Министерство образования и науки Российской Федерации                                                                           |                                     |
|                                                                                   | Федеральное государственное бюджетное учреждение высшего образования<br>«Новосибирский государственный технический университет» |                                     |
|                                                                                   | Система менеджмента качества<br>УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ<br>ПРОДУКЦИЕЙ                                                      | ДП СМК 8.3 -01-2015<br>Стр. 1 из 11 |



**Система менеджмента качества**  
**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА**  
**УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ**  
**ПРОДУКЦИЕЙ**

**ДП СМК 8.3-01-2015**

Экземпляр №1

|                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Разработал:</b><br>Директор Центра<br>менеджмента качества<br> Н.А. Соболева | <b>Согласовал:</b><br>Представитель<br>руководства<br> Г.И. Расторгуев | <b>Согласовал:</b><br>Проректор по учебной<br>работе<br> С.В. Брованов | <b>Согласовал:</b><br>Проректор по научной<br>работе<br> А. Г. Вострецов |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Новосибирск - 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....                                      | 3  |
| 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ .....                                     | 3  |
| 3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....                   | 3  |
| 4. ТРЕБОВАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ.....    | 4  |
| 4.1. Цель и назначение .....                                    | 4  |
| 4.2. Управление несоответствующей образовательной услугой ..... | 5  |
| 4.3. Управление несоответствующей продукцией .....              | 7  |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....                                 | 11 |

Версия вторая

Настоящая документированная процедура является собственностью  
ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный технический университет»  
и не может быть частично или полностью тиражирована и распространена

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура направлена на управление процедурой анализа и устранения несоответствий, возникающих при реализации основных и вспомогательных процессов. ДП обязательна к применению во всех подразделениях НГТУ.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Руководстве по качеству используются ссылки на следующие стандарты:

- ГОСТ ISO 9000:2011 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ ISO 9001-2011 «Система менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р 9004:2010 «Менеджмент в целях достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента».

## 3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящей ДП применяются следующие термины:

**Несоответствующая продукция (услуга)** – продукция, которая не соответствует предъявляемым требованиям

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

**Переделка** – действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем, чтобы она соответствовала требованиям.

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

**Продукция** – результат процесса.

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

**Соответствие** – выполнение требования.

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

**Характеристика** – отличительное свойство.

В настоящей ДП применяются следующие сокращения:

**НП** – несоответствующая продукция (услуга)

**ОП** – образовательный процесс,

**НИР** – научно-исследовательская работа.

**ПРК** – представитель руководства по качеству

**СМК** – Система менеджмента качества,

**КД** – корректирующие действия

**ПД** – предупреждающие действия

## **4. ТРЕБОВАНИЯ К УПРАВЛЕНИЮ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ**

### **4.1. Цель и назначение**

Управление несоответствующей продукцией (услугой) в НГТУ осуществляется путём идентификации выявленных несоответствий, регистрации их, анализа причин и устранения последствий несоответствия.

Алгоритм процесса «Порядок управления несоответствующей продукцией» приведён на рисунке 1.

**Владелец** – ПРК.

Входами НП являются несоответствия продукции или услуг, выявленные при мониторинге продукции или услуг на всех этапах жизненного цикла. Управление НП состоит из:

- идентификации НП, используя кодирование;
- проведения анализа причин;
- планирование и проведения корректирующих действий для исправления НП с последующей верификацией;
- оценивания результативности управления НП.

Виды деятельности НГТУ подразделяются на образовательные услуги и производство продукции в результате научно-исследовательской работы.

#### **4.2.Управление несоответствующей образовательной услугой**

Целью управления несоответствующей образовательной услугой является предотвращение выпуска из вуза неподготовленных специалистов.

К основным видам несоответствий отнесены:

- студенты, не освоившие программу учебных дисциплин,
- не прошедшие учебную и производственную практику;
- студенты,
- выпускники, не обладающие компетенциями, соответствующими требованиям

ФГОС ВО и получившие неудовлетворительную оценку по ГИА или по ГЭК.

Ответственность за управление несоответствующей продукцией возложена на проректоров по учебной работе и деканов. Алгоритм процедуры «Управление несоответствующей образовательной услугой» приведён на Рис. 1.

Требования к управлению несоответствующей продукцией, возникающей в процессе образовательной деятельности, а также выявленной в процессе Государственной Итоговой Аттестации определены в Положениях НГТУ об организации учебного процесса.(см.ССЫЛКИ)

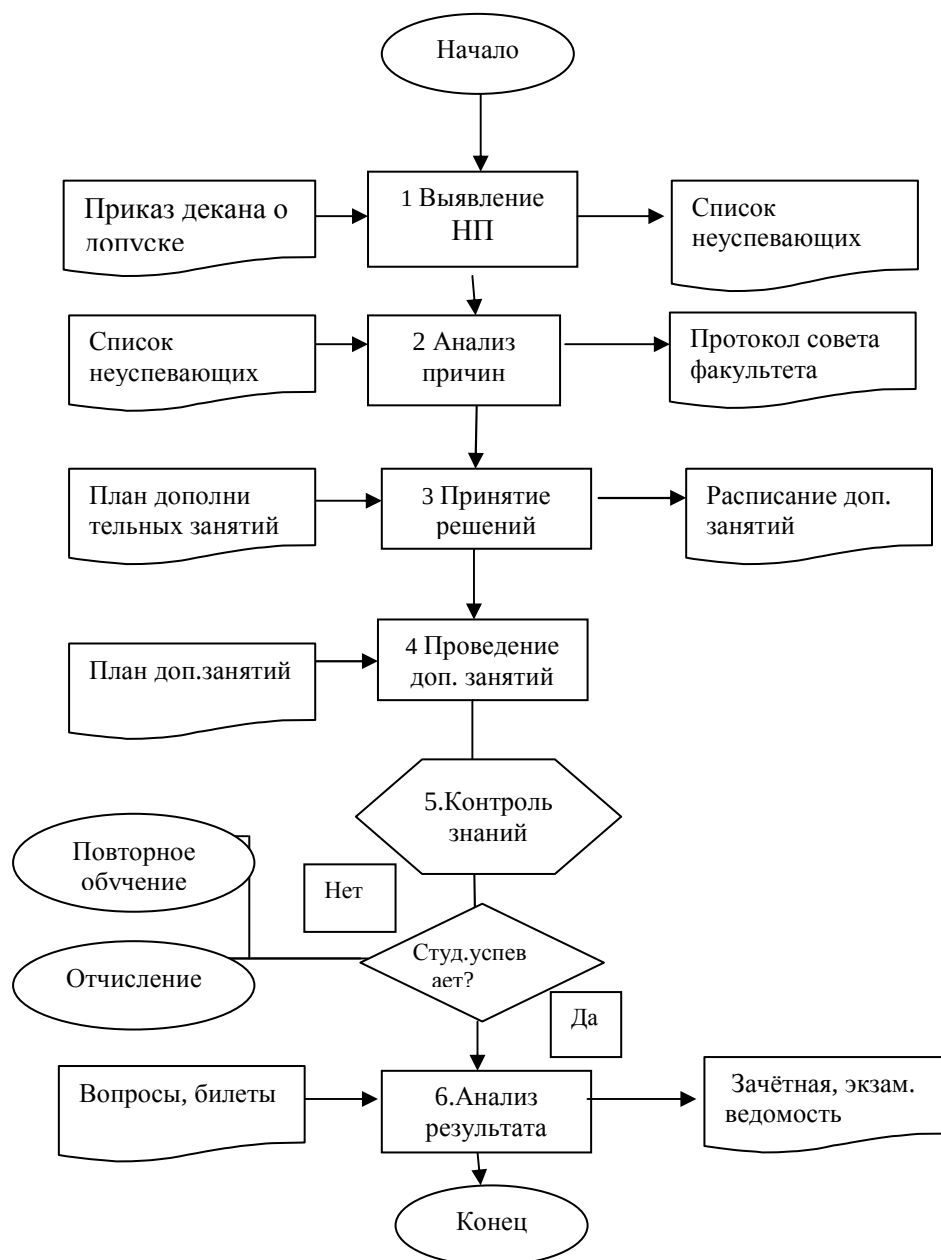


Рис. 1. Алгоритм «Управление несоответствующей образовательной услугой»

Сюда же относятся несоответствия воспитательного процесса, такие как нарушение Правил внутреннего поведения в университете и в общежитиях, - пропуски занятий без уважительных причин, в невыполнение графика учебного процесса.

Ответственность за управление несоответствиями возлагается на проректора по УВР, на деканов и заведующих кафедрами. При выявлении несоответствий осуществляются корректирующие действия.

Возникновение несоответствий, влияющих на качество образовательной услуги, можно исключить при планировании предупреждающих действий, повышающих качество разработки учебно-методической и научно-методической документации и высокий уровень библиотечного, информационного и материально-технического обеспечения.

#### 4.3. Управление несоответствующей продукцией

Несоответствующая продукция является результатом выполнения процессов СМК университета. По характеру дефектов несоответствующая продукция делится на исправимую и неисправимую, по месту обнаружения на внутривузовскую и внешнюю.

Внутривузовская НП – результат выполнения НИОКР, не соответствующий ТЗ, учебно-методическая продукция, программный продукт, информационная система, не соответствующие требованиям ФГОС ВО.

Внешняя НП - сырьё, материалы и комплектующие изделия, поступившее в вуз от поставщиков. Устраняется при верификации закупленной продукции.

Алгоритм процесса «Управление несоответствующей продукцией НИР» приведён на рисунке 2. Систематизированный учет и анализ НП проводится Научно-исследовательским отделом.

По результатам расследования ответственный исполнитель проекта составляет акт с указанием причин НП и предложений для принятия необходимых мер к её ликвидации. Виды несоответствующей продукции приведены в Таблице 2.

Таблица 2 Виды несоответствующей продукции

| №  | Несоответствия, обнаруженные при:                         | Источники информации                                                                                                                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | анализе договоров                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>сведения о качестве продукции, акты выполненных работ, журналы контроля продукции, записи о нарушениях технологической дисциплины;</li> </ul> |
| 2. | разработке конструкторской и технологической документации |                                                                                                                                                                                      |
| 3. | закупках и анализе поставщиков                            |                                                                                                                                                                                      |
| 4. | проведении входного контроля и                            |                                                                                                                                                                                      |

|    |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | испытаний продукции                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• результаты верификации продукции;</li> <li>• протоколы приёмки-сдачи;</li> <li>• жалобы, претензии потребителей;</li> <li>• данные измерения удовлетворенности потребителей (результаты анкетирования, опросов);</li> <li>• отчеты внутренних и внешних аудитов о несоответствиях.</li> </ul> |
| 5. | претензиях, жалобах, потребителей                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6. | изучении удовлетворенности потребителей                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7. | невыполненные требования нормативно-правой документации и ТЗ. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8. | невыполнение требований ФГОС ВО к методическому обеспечению   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



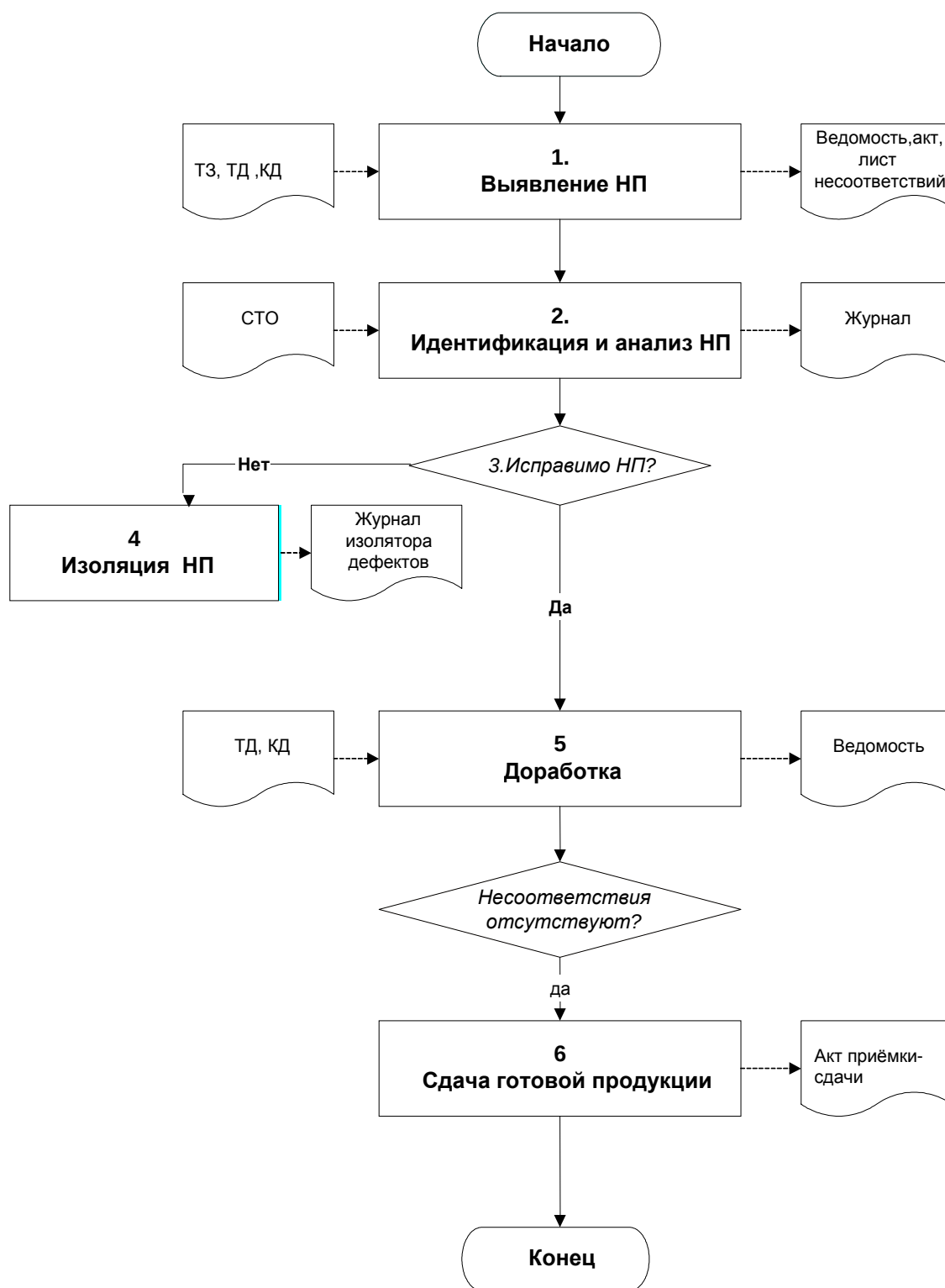


Рисунок 2. Управление несоответствующей продукцией НИР

Таблица 2. Матрица ответственности должностных лиц

| №<br>п/п | Действия                                     | ответственный   |                      |                      |
|----------|----------------------------------------------|-----------------|----------------------|----------------------|
|          |                                              | Зав<br>кафедрой | Отв. испол<br>нитель | Зав. лабо<br>ратории |
| 1.       | Выявление несоответствующей продукции        |                 | Р                    | О,У                  |
| 2.       | Идентификация и анализ причин несоответствий | О               | Р                    | О,У                  |
| 3.       | Исправима продукция?                         | О               | Р                    |                      |
| 4.       | Изоляция НП                                  |                 | О,У                  | Р                    |
| 5.       | Доработка/коррекция продукции                | Р               | О                    | О,У                  |
| 6.       | Сдача исправленной продукции.                | О               | Р                    | О,У                  |

**Уровни ответственности** должностных лиц:

«Р» - руководство, разработка решений,

«О» - ответственность за качество данного этапа работы;

«У» - участник процесса.

## ССЫЛКИ

Положение об индивидуальном плане обучения студента в государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования,

Положение об отчислении и о восстановлении студентов в ОУ,

Положение об итоговом государственном экзамене государственной аттестации выпускников,

Положение о выпускной квалификационной работе

Положение о курсовых экзаменах и зачетах

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]