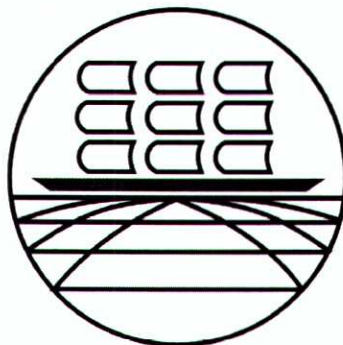


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«МУРМАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГБОУ ВО «МГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО «МГТУ»

  
С.А. Агарков  
« 08 » 2019 г.



**Руководство по процедурам**  
**Процедура: Управление несоответствиями**

Мурманск  
2019







## Учет экземпляров

### Контрольный экземпляр

<b>Держатель контрольного экземпляра</b>
Административный аппарат ректора

### Ученные экземпляры

Место хранения учтенных экземпляров	№ экз.
Центр довузовской подготовки и профориентации	03
Отдел менеджмента качества	12
Институт арктических технологий	15.2
Факультет подготовки кадров высшей квалификации	15.4
Кафедры:	16
Иностранных языков	16.02
Математики, информационных систем и программного обеспечения	16.03
Химии	16.05
Общей и прикладной физики	16.06
Технической механики и инженерной графики	16.07
Технологии материалов и судоремонта	16.08
Судовождения	16.11
Судовых энергетических установок	16.12
Электроэнергетики	16.13
Автоматики и вычислительной техники	16.14
Экономики и управления морехозяйственной деятельностью	16.15
Электрооборудования судов	16.17
Биологии и водных биоресурсов	16.18
Философии и права	16.19
Технологического и холодильного оборудования	16.20
Технологий пищевых производств	16.21
Микробиологии и биохимии	16.24
Радиоэлектронных систем и транспортного радиооборудования	16.27
Морского нефтегазового дела	16.40
Техносферной безопасности	16.41
Строительства, теплоэнергетики и транспорта	16.44
Геологии и полезных ископаемых	16.45
Горного дела	16.46
Химии и строительного материаловедения	16.47
Геоэкологии	16.48
Физического воспитания и спорта	17
Естественно-технологический институт	18
Институт дополнительного профессионального образования	23
Апатитский филиал ФГБОУ ВО «МГТУ»	36
Центр морской конвенционной подготовки	42
Институт «Морская академия»	47
Управление образования	49
Филиал ФГБОУ ВО «МГТУ» в городе Полярный Мурманской области	52
«ММРК имени И.И. Месяцева» ФГБОУ ВО «МГТУ»	58
«АМРТ» филиал ФГБОУ ВО «МГТУ»	59



## **1. Сокращения, обозначения и определения**

**Владелец процесса** – должностное лицо, руководитель структурного подразделения (одновременно являющийся участником процесса), несущее ответственность за управление процессом, включая мониторинг процесса на всех стадиях.

**ВО** – высшее образование.

**ДО** – дополнительное образование.

**Конвенция ПДНВ** – Международная конвенция о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты 1978 г. с поправками.

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

**Коррекция** – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

**Несоответствие** – невыполнение требований.

**Несоответствующие результаты процессов** – результаты процессов (продукции или услуги) с выявленным подтверждением невыполнения требований, установленных в нормативных документах и/или предъявляемых со стороны потребителей.

**ОМК** – отдел менеджмента качества.

**ОПОП** – основная профессиональная образовательная программа.

**Продукция МГТУ** – учебная и научная (учебно-методическая) информация, переработанная в соответствии с установленными требованиями, передаваемая обучающемуся по определенной программе на основе имеющихся в Университете условий и ресурсов.

**Процедура** – Руководство по процедурам. Процедура: Управление несоответствиями.

**СМК** – система менеджмента качества.

**СПО** – среднее профессиональное образование.

**ССК** – система стандартов качества.

**Управление несоответствиями** – процесс, включающий комплекс мер по выявлению и регистрации несоответствий, анализ причин их возникновения, порядок проведения корректирующих и предупреждающих действий, анализ результативности осуществленных мероприятий с целью повышения качества образовательной услуги.

**Установленное требование** – требование, которое определено нормативной документацией.

**УТЦ** – учебно-тренажерный центр.

**ФГБОУ ВО «МГТУ», МГТУ, Университет** – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Мурманский государственный технический университет».

**ФГОС ВО** – федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования.

**ФГОС СПО** – федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования.

## **2. Область применения**

Настоящая Процедура реализует требования Федерального агентства морского и речного транспорта в части действующей системы стандартов качества при организации деятельности УТЦ и их освидетельствованию, а так же п. 8.7, 10.2 ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) и Руководства по качеству ФГБОУ ВО «МГТУ» и является локальным нормативным актом, реализующим требования системы менеджмента качества к порядку управления несоответствующими результатами процессов МГТУ.

Несоответствия, как невыполнение требований, должны выявляться и идентифицироваться на всех стадиях процессов осуществления образовательной деятельности.



К несоответствиям при осуществлении образовательной деятельности относятся выявленные отклонения от требований потребителей и требований, установленных во внешней и внутренней нормативной документации в сфере образовательной деятельности.

Настоящая Процедура входит в реестр процессов СМК МГТУ и обязательна к применению для всех подразделений и работников Университета, участвующих в образовательной деятельности.

### **3. Нормативные ссылки**

Процедура разработана с учетом требований:

- Конвенции ПДНВ (Правило I/8);
- ISO 9001:2015 «Quality management systems — Requirements» (ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»);
- ISO 9000:2015 «Quality management systems. Fundamentals and vocabulary» (ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»);
- ISO 19011:2018 «Guidelines for auditing management systems»;
- ISO 9004:2018 «Quality management - Quality of an organization – Guidance to achieve sustained success»;
- ГОСТ Р 52614.2-2006 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в сфере образования (IWA 2:2007 «Quality management systems - Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education»);
- Рекомендации по организации деятельности учебно-тренажерных центров и их освидетельствованию (утв. Росморречфлотом 06.09.2016.);
- Руководства по качеству ФГБОУ ВО «МГТУ»;
- Руководства по процедурам СМК МГТУ;
- Инструкции по делопроизводству ФГБОУ ВО «МГТУ»;
- действующего законодательства Российской Федерации.

### **4. Полномочия и ответственность по управлению несоответствиями**

Все работники Университета наделены полномочиями и ответственностью сообщать о несоответствующих результатах процессов на любой стадии жизненного цикла продукции МГТУ для обеспечения своевременного их обнаружения и устранения.

Высшее руководство МГТУ осуществляет общую организацию процесса управления несоответствиями и несет ответственность за анализ результатов мониторинга и измерения образовательной услуги.

Руководители структурных подразделений МГТУ и его филиалов непрерывно осуществляют анализ качества продукции МГТУ. В рабочем порядке осуществляют устранение несоответствий при обнаружении таковых во время процесса предоставления образовательной услуги.

Работники ОМК, в случае обнаружения несоответствия во время проведения внутренних плановых и внеплановых аудитов, оказывают содействие руководителям структурных подразделений МГТУ и его филиалов при анализе и разработке окончательных корректирующих и предупреждающих действий по устранению несоответствий в процессе предоставления образовательной услуги.

### **5. Возможные (потенциальные) несоответствия в МГТУ**

Примеры несоответствий МГТУ приведены в Таблице 1.



Таблица 1

Примеры несоответствий в процессах СМК МГТУ

п.п.	Группы процессов МГТУ	Возможные несоответствия
1.	Лидерство	– несоответствие СМК Университета установленным требованиям; – несоответствие деятельности МГТУ Политике в области управления качеством; – несоответствия в системе распределения функций, ответственности и полномочий; – и другие.
2.	Основные процессы	– несоответствия в описаниях образовательных программ, учебных и рабочих планах, учебных программах дисциплин (модулей), программ практик, учебно-методических материалах, фондах оценочных средств, расписаниях и т.п. требованиям нормативных документов МГТУ, ФГОС ВО/СПО, примерным программам ДО, Конвенции ПДНВ (в применимых случаях); – неуспевающие обучающиеся; – и другие.
3.	Обеспечивающие процессы	– несоответствия при ведении документооборота в подразделении требованиям МГТУ; – несоответствие квалификации работников МГТУ и его филиалов требованиям профессионального стандарта и Конвенции ПДНВ (в применимых случаях); – несоответствия в обеспечении требований безопасности и санитарных требований; – несоответствия в материально-техническом обеспечении требованиям ФГОС ВО/СПО и Конвенции ПДНВ (в применимых случаях); – и другие.
4.	Процессы измерения, анализа и улучшения	– несоответствия в определении процессов СМК, их последовательности и взаимосвязей, установления критериев и методов их определения требованиям ISO 9001:2015; – и другие.

## 6. Управление несоответствиями

Управление несоответствиями включает в себя следующие этапы:

1. Обнаружение несоответствия.
2. Анализ причин возникновения выявленного несоответствия.
3. Принятие решения о последующих действиях в отношении несоответствия (коррекция/корректирующее действие).
4. Устранение несоответствия, причины возникновения данного несоответствия.
5. Проверка результативности коррекции/корректирующего действия.

Отчетные документы с описанием выявленного несоответствия и предпринятой для его устранения коррекции/корректирующего действия ведутся и сохраняются, как неотъемлемая часть документированной информации о качестве. Такими документами могут быть:

- акты о несоответствии;
- протоколы заседаний коллегиальных органов структурных подразделений МГТУ и его филиалов;
- решения по результатам аттестации обучающихся;
- приказы и распоряжения по структурным подразделениям МГТУ и его филиалам;
- ответы на рекламации, жалобы;
- и другие.

Эти записи поддерживаются в рабочем состоянии согласно требованиям Инструкции по делопроизводству ФГБОУ ВО «МГТУ».



## **6.1. Обнаружение несоответствий**

Владельцы процессов и/или руководители структурных подразделений МГТУ и его филиалов в рабочем порядке непрерывно осуществляют анализ качества образовательной услуги, основываясь на записях по качеству, рекламациях потребителей, результатах аудитов процессов.

В случае появления документально зафиксированной информации о возникших несоответствиях, она проверяется и анализируется руководителями структурных подразделений МГТУ и его филиалов. Например, идентификация обучающегося, не выполнившего учебный план, осуществляется по результатам промежуточных и итоговых аттестаций в соответствии с локальными нормативными актами Университета.

## **6.2. Анализ причин возникновения выявленных несоответствий**

Руководители структурных подразделений выявляют причину возникшего несоответствия в оперативном порядке, фиксируя причину и риски повторного возникновения несоответствия на производственных совещаниях (совещаниях структурных подразделений, заседаниях коллегиальных органов структурного подразделения МГТУ и его филиалов).

О несоответствии делается запись в соответствующей документации: акте о несоответствии и/или рабочей документации структурного подразделения МГТУ и его филиалов (протоколы заседания коллегиальных органов структурных подразделений, института, факультета, кафедры, отделений и пр.).

Например:

- студент может быть признан неуспевающим по личным причинам и в силу выявления несоответствия в образовательном процессе;
- нормативная документация по организации образовательного процесса может быть признана несоответствующей вследствие изменения требований к соответствующей документации, устаревания, ошибок при составлении и т.п.;
- учебно-методическая документация может быть признана несоответствующей вследствие устаревания материала, ошибок при составлении и т.п.;
- должностная инструкция работника может быть признана несоответствующей в связи с ненадлежащим оформлением, отсутствием грифа утверждения или устаревшей (документу более 5 лет);
- несоответствия в организации документооборота в структурном подразделении могут быть связаны с кадровыми перемещениями (увольнение работников, в обязанности которых входит работа по организации документооборота), с нарушениями правил передачи дел подразделения;
- и другое.

## **6.3. Принятие решения о последующих действиях в отношении несоответствий**

По результатам анализа выявленных несоответствий и установлению причин их возникновения, руководителями структурных подразделений МГТУ и его филиалов, в деятельности которых обнаружены несоответствия, принимается решение:

- об устранении обнаруженного несоответствия (коррекция);
- об устранении причины несоответствия (корректирующее действие);
- об устранении объективно-возможной причины потенциального несоответствия (разработка предупреждающего действия, направленного на снижение влияния последствий возможного риска, носящего неблагоприятный характер);
- о прекращении использования или применения несоответствующей продукции.



Решения, принимаемые руководством с целью устранения несоответствий, оформляются в виде приказов, распоряжений, вводимых требований/стандартов организации и положений, инструкций, методических рекомендаций, программ, планов по качеству и пр.

#### **6.4. Устранение несоответствий**

Ответственность за организацию и осуществление коррекции или корректирующих и/или предупреждающих действий несет руководитель структурного подразделения в соответствии с Процедурой: Корректирующие и предупреждающие действия.

Данные об устранении несоответствий озвучиваются на ближайшем производственном совещании (заседаниях структурного подразделения МГТУ и его филиалов) и отражаются в протоколах совещаний/заседаний.

Если несоответствие выявлено в ходе проведения внутреннего аудита, то ответственный за устранение несоответствия сообщает в ОМК о его устранении, работник ОМК делает записи о коррекции/корректирующем действии в акте о несоответствии, после проведенной проверки.

Например, устранение несоответствий осуществляется описанным ниже образом:

- 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;
- устранение несоответствий, связанных с освоением обучающимися учебного материала и овладением компетенциями, осуществляется в соответствии с локальными нормативными актами МГТУ, регламентирующими процессы «Реализация ОП ВО/СПО» и «Проектирование, разработка и реализация программ дополнительного образования»;
- несоответствующая нормативная документация по организации образовательного процесса перерабатывается в соответствии с требованиями ФГОС, Конвенции ПДНВ (в применимых случаях), локальными нормативными актами МГТУ актуальными на момент пересмотра документации;
- несоответствия в деятельности структурного подразделения по планированию, в том числе и по достижению целей в области качества, устраняются посредством обеспечения структурного подразделения методическими рекомендациями для ответственного по качеству, разъяснениями содержания Политики в области управления качеством и практического ее применения для постановки целей в области качества.

#### **6.5. Проверка результативности коррекции/корректирующих действий**

После проведения необходимой коррекции/корректирующих действий степень соответствия установленным требованиям повторно проверяется в ходе проведения:

- очередного или внепланового внутреннего аудита СМК;
- самооценки деятельности структурных подразделений МГТУ и его филиалов;
- внутренней комплексной проверки МГТУ.

### **7. Входные и выходные данные процедуры**

Входными данными для процедуры являются:

- несоответствующая продукция;
- записи, выявляющие проблемы, связанные с реализацией процессов МГТУ;
- результаты внутреннего и внешнего аудитов;
- письменная информация, полученная от работодателей, выпускников, предприятий - баз практик и т.д.

Выходными данными для процедуры служат:

- изменения в документации СМК;
- перераспределение ресурсов МГТУ;
- изменение технологии образовательного процесса;
- предложения по устранению причин появления несоответствия;
- акты, планы, протоколы и отчеты, фиксирующие проведение корректирующих и предупреждающих действий.

## 8. Изменения и дополнения

Изменения и дополнения в настоящую Процедуру оформляются в письменном виде, визируются начальником ОМК, согласуются с Представителем руководства по качеству и, в случае признания целесообразными, передаются на утверждение ректору ФГБОУ ВО «МГТУ».

После утверждения вносимых изменений в настоящую Процедуру, данная корректура вводится в действие приказом ректора, рассылается подразделениям-держателям учтенных экземпляров и является обязательной для исполнения всеми подразделениями, указанными в листе учтенных экземпляров.

РАЗРАБОТАН:

Начальник ОМК

«31» октябрь 2019 г.

  
подпись

Н.С. Березина  
Ф.И.О.

СОГЛАСОВАНО:

Представитель руководства по  
качеству  
Проректор по морскому  
образованию и воспитательной  
работе

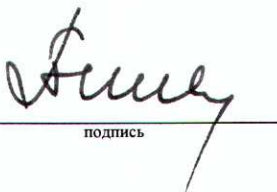
«05» ноября 2019 г.

  
подпись

Н. Е. Пороунов  
Ф.И.О.

Проректор по учебной работе

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 г.

  
подпись

Б. Ф. Петров  
Ф.И.О.

Начальник  
Административного аппарата  
ректора

« 05 » ноября 2019 г.

  
подпись

Н.Е. Горяйнова  
Ф.И.О.