



**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Юго-Западный государственный университет»

---

**Система менеджмента качества**

**Утверждаю**  
 Ректор университета  
**С.Г. Емельянов**  
 (подпись) 2014 г.



## СТАНДАРТ УНИВЕРСИТЕТА

**Система менеджмента качества. Управление несоответствиями.  
 Общие положения и требования**

**СТУ 05.57.012-2014**

*(Издание 2)*

**Введён в действие**

**Приказом от «10» сентября 2014 г. № 425а**

**Дата введения «10» сентября 2014 г.**

**Срок действия до «10» сентября 2019 г.**

**«31» декабря 2030 г.**

5  
3  
8  
4  
9

**Введен: взамен СТУ 05.40.012-2008 «СМК. Управление несоответствиями. Общие положения и требования»**

## Содержание

1 Область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Определения, обозначения и сокращения	3
4 Описание процедуры	4
4.1 Общие положения	4
4.2 Основные виды несоответствий, возникающих в процессе деятельности образовательного учреждения	5
4.3 Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности	5
4.4 Управление несоответствиями, возникающими при проведении научно-исследовательского процесса	7
5 Ответственность и полномочия	8
Приложение А (обязательное) – Графическое описание процедуры «Управление несоответствиями»	9
Лист согласования	10
Лист ознакомления	11
Лист регистрации изменений	12

## 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает единый порядок управления несоответствиями в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Юго–Западный государственный университет» (далее университет).

Данный документ является обязательным для применения во всех структурных подразделениях университета в части их деятельности, связанной с управлением несоответствиями.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- МС ИСО 9000:2005 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- МС ИСО 9001:2008 Система менеджмента качества. Требования;
- РК 01–2012 (Издание 3);
- РК 02–2014 (Издание 1);
- ПП 05.05.00-2014 Управление несоответствующей продукцией;
- П 40.007–2009 О порядке учета, рассмотрения обращений и приёма граждан;
- Устав университета;
- ГОСТ РВ 0015-002-2012 СМК. Общие требования.

## 3 Определения, обозначения и сокращения

3.1 В настоящем стандарте применяют следующие термины и определения:

**Несоответствие** – невыполнение требования.

**Анализ** – Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

**Разрешение на отклонение** – Разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям.

**Разрешение на отступление** – Разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции до ее производства.

**Верификация** – Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

**Контроль** – Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

**Испытание** – Определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.

3.2 В настоящем стандарте используют следующие обозначения и сокращения:

НД – нормативная документация;  
НИР – научно-исследовательские работы;  
ОКР – опытно-конструкторские работы;  
ОМК – отдел менеджмента качества;  
ОР – ответственный работник;  
ППС – профессорско-преподавательский состав;  
ПП – паспорт процесса;  
ПСН – продукция специального назначения;  
РД – руководящая документация;  
РСП – руководитель структурного подразделения;  
СТУ – стандарт университета;  
УМУ – учебно-методическое управление;  
ДНиТ – департамент науки и технологий;  
ОПиАКВК – отдел подготовки и аттестации кадров высшей квалификации;  
ЮЗГУ – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Юго-Западный государственный университет».

## 4 Описание процедуры

### 4.1 Общие положения

В университете проводится работа по выявлению несоответствий с целью их последующего анализа и исправления.

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения или отступления, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

После устранения несоответствий процессы и продукция должны быть подвергнуты повторной верификации для демонстрации соответствия требованиям.

Графическое описание процедуры «Управление несоответствиями» приведено в приложении А к данному стандарту.

### 4.2 Основные виды несоответствий, возникающих в процессе деятельности университета

В университете реализуется управление следующими видами несоответствий:

– несоответствия учебных планов и рабочих программ;

- несоответствия обучающихся (студентов, аспирантов, докторантов);
- несоответствия сотрудников;
- несоответствия ресурсов для обучения и поддержки обучающихся;
- несоответствия научно-технической продукции, включая разработку и производство ПСН;
- несоответствие рабочей среды.

### **4.3 Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности**

#### **4.3.1 Обращение с несоответствующими учебными планами и рабочими программами**

Начальник УМУ отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий в учебных планах и рабочих программах.

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и аудитов;
- по результатам внешних аудитов, включая лицензионно-аккредитационные процедуры;
- на основании информации, полученной от работодателей и выпускников университета;
- по результатам анализа рекламаций;
- по результатам контроля знаний и практических умений обучающихся, включая процедуры итоговой аттестации.

При признании учебного плана и/или рабочей программы несоответствующими они идентифицируются как таковые, и регистрируются по форме, принятой в УМУ.

Обучающиеся, прошедшие обучение по несоответствующим учебным планам и рабочим программам, признаются неуспевающими по вине университета. В этом случае проводится их дополнительное обучение. Признание обучающихся неуспевающими в силу личных причин влечет за собой либо исправление несоответствий (дополнительное консультирование, программа индивидуального обучения, продление сессии, и т.д.), либо отчисление из университета.

#### **4.3.2 Работа с профессорско-преподавательским составом, имеющим недостаточную компетенцию.**

Заведующие кафедрами отвечают за идентификацию и регистрацию профессорско-преподавательского состава, имеющего несоответствующую компетенцию.

Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случае:

- невыполнения индивидуального плана;
- нарушения трудовой дисциплины, правил техники безопасности и внутреннего распорядка;
- по результатам текущих проверок и аудитов;

- при рассмотрении рекламаций;
- при не избрании по результатам конкурсного отбора на должность.

В случае обнаружения несоответствий в работе преподавателей данные несоответствия идентифицируются и регистрируются.

При признании преподавателей несоответствующими занимаемой должности происходит либо их переобучение (повышение квалификации), либо расторжение контракта.

Обучающиеся, прошедшие обучение у преподавателей, имеющих недостаточную квалификацию, признаются неуспевающими по вине университета. В этом случае проводится дополнительное обучение обучающихся.

#### 4.3.3 Работа с неуспевающими обучающимися

Деканы университета отвечают за идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов. Неуспевающие студенты регистрируются в Журнале учета экзаменов, курсовых работ (проектов) и зачетов.

Начальник ОПиАКВК отвечает за идентификацию и регистрацию неуспевающих аспирантов и докторантов. Неуспевающие аспиранты и докторанты регистрируются в протоколе планового заслушивания аспирантов и докторантов.

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими:

- по результатам текущей аттестации (прохождения контрольных точек балльно-рейтинговой системы электронных деканатов);
- по результатам экзаменационной сессии (промежуточной аттестации);
- по результатам итоговой аттестации;
- по результатам текущих проверок и аудитов.

Если обучающийся признается неуспевающим по вине университета, проводится его дополнительное обучение.

В случае признания обучающегося неуспевающим по личным причинам, ему может быть предоставлено право на повторное обучение или академический отпуск, либо происходит его отчисление из университета.

## 4.4 Управление несоответствиями, возникающими при проведении научно-исследовательского процесса

4.4.1 Несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения научно-исследовательской деятельности, выделении необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательском процессе.

Несоответствия в бюджетных НИР и ОКР могут быть выявлены при проведении контроля научными руководителями работ, организациями-заказчиками и другими заинтересованными сторонами, партнерами и потребителями.

Несоответствия в хоздоговорных НИР и ОКР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями, а также при проведении внешнего контроля заказчиками.

Выявленные несоответствия в НИР и ОКР идентифицируются и регистрируются по формам, приведенным в И 40.007–2009.

Несоответствия в научно-исследовательской работе аспирантов и докторантов могут быть выявлены при проведении текущих, промежуточных и итоговой аттестации.

Анализ причин появления несоответствий в работе аспирантов и докторантов проводит научный руководитель. Начальник ОПиАКВК отвечает за исправление несоответствий в работе аспирантуры и докторантуры.

4.4.2 Порядок работы по регистрации рекламаций, претензий и жалоб отражен в И 40.007–2009. Принятый в университете порядок проведения работ по удовлетворению рекламаций на ПСН соответствует нормативным требованиям ГОСТ РВ 15.703.

Несоответствия в процессах разработки и производства ПСН согласуются с заказчиком (потребителем) продукции или с ВП и могут включать различные варианты (ГОСТ РВ 0015-002–2012):

- разрешение на отступление или отклонение;
- переделку с целью удовлетворения установленным требованиям;
- принятие с ремонтом или без ремонта (по разрешению на отклонению);
- перевод в другую категорию для использования в других целях;
- бракование или отправку в отходы.

В паспорте процесса ПП 05.05.00–2014 Управление несоответствующей продукцией отражены возможные меры по изоляции несоответствующей продукции с целью исключения её поставок заказчику (потребителю), исключения из производственного оборота, а также внутренние нормативные документы СМК по управлению качеством ПСН с целью его улучшения.

## 5 Ответственность и полномочия

Распределение ответственности и полномочий по управлению несоответствиями приведено в таблице 1.

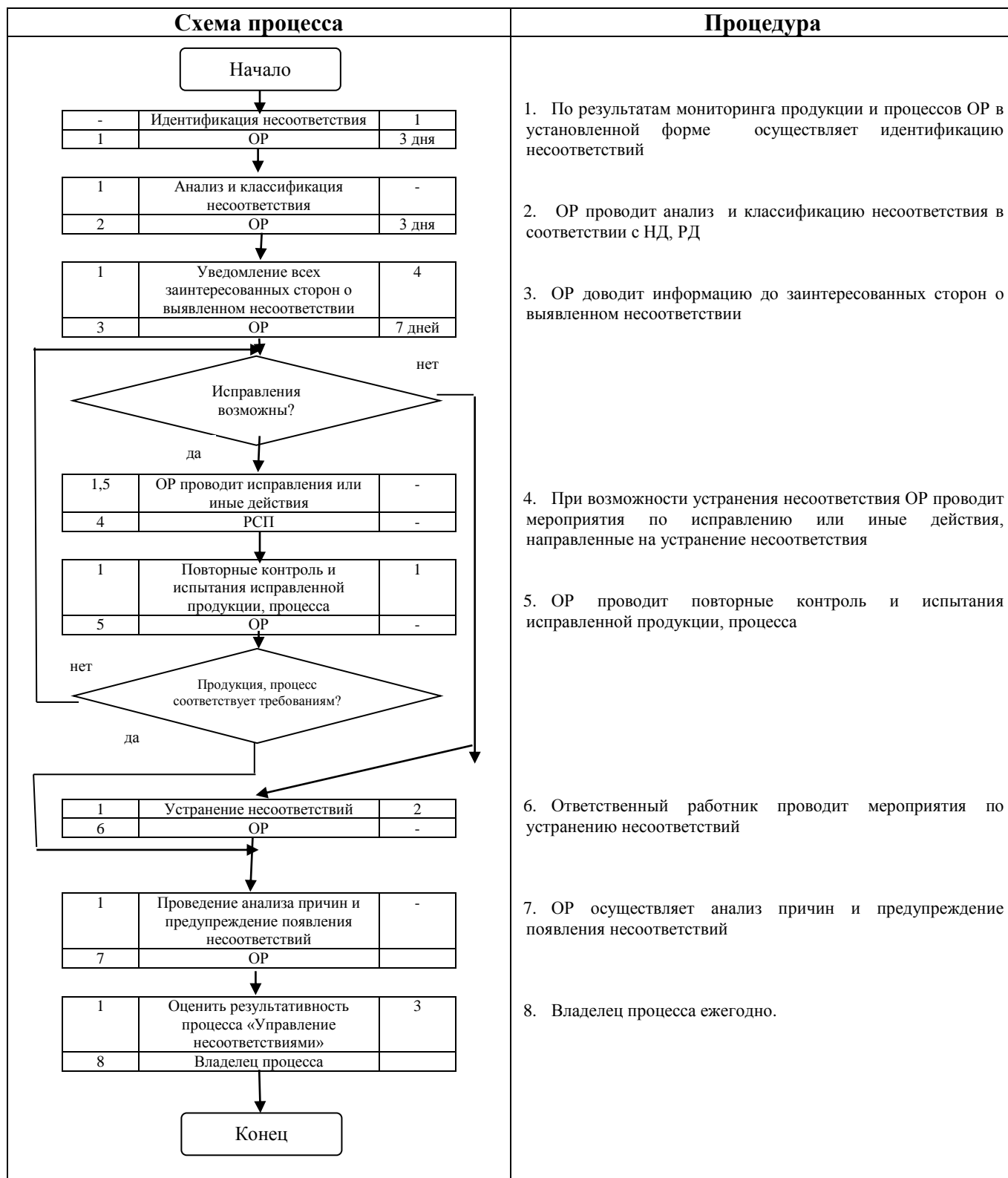
Таблица 1 – Распределение ответственности и полномочий по управлению несоответствиями

2

<b>Ответственный исполнитель</b>  <b>Виды деятельности</b>	<b>Представитель руководства в области качества</b>	<b>Начальник УМУ</b>	<b>Начальник УНИ</b>	<b>Начальник УПиАКВК</b>	<b>Деканы</b>	<b>Зав. кафедрами</b>	<b>Руководители НИР и ОКР</b>	<b>Сотрудники, обучающиеся</b>
Идентификация и регистрация несоответствий в учебных планах и рабочих программах		X	X					
Идентификация и регистрация ППС, имеющего несоответствующую компетенцию						X		
Идентификация и регистрация неуспевающих студентов					X			
Идентификация и регистрация неуспевающих аспирантов и докторантов				X				
Идентификация и регистрация несоответствий ресурсов для обучения и поддержки студентов					X	X		
Идентификация и регистрация несоответствий рабочей среды					X	X	X	
Устранение несоответствий		X	X	X		X	X	X
Анализ результативности мероприятий по устранению несоответствий	X							

## Приложение А (обязательное)

### Графическое описание процедуры «Управление несоответствиями»



## Лист согласования

### Основание для разработки:

ПЛ 02.01.00/10–2014 план разработки СМК на 2014г.  
(наименование, дата и номер документа)

	Должность	Подпись	Фамилия, инициалы	Дата
<b>Разработан</b> :	Инженер по качеству 2 кат.		Л.Н. Кустова	5.09.14
<b>Проверен:</b>	Инженер по качеству 2 кат., и.о. начальника ОМК		Е.М. Желиховская	5.09.14,
<b>Согласован</b> :	Первый проректор		Л.М. Червяков	8.09.2014
	Ответственный представитель руководства в области качества, советник при ректорате		В.Г. Полищук	8.09.2014
	Начальник УМУ		А.С. Романченко	8.09.2014
	Начальник УНИиИП		А.Г. Курочкин	8.09.2014



## Лист регистрации изменений

№ изменения	Номера страниц				Всего страниц	Дата	Основание для изменения и подпись лица, проводившего изменения
	измененных	замененных	аннулированных	новых			
1	1,4	-	-	-	1	10.06.2015	Приказ от 09.06.2015 № 524 Д.А. Проценко
2	4,8	-	-	-	2	01.10.2015	Приказ от 27.11.2014 №1019 Ю.С. Костина
3	1	-	-	-	1	01.10.2015	Приказ от 09.03.2021 №264 Т.В. Дмитракова
4	1	-	-	-	1	14.01.2022	Приказ от 29.12.2021 №1788 Л.Н. Кустова
5	1	-	-	-	1	12.01.2023	Приказ от 12.01.2023 №17 Л.Н. Кустова
6	4,6	-	-	-	2	12.01.2023	Приказ от 16.04.2018 №231 Л.Н. Кустова
7	4	-	-	-	1	12.01.2023	Приказ от 28.11.2022 №1572 Л.Н. Кустова
8	1	-	-	-	1	22.01.2024	Приказ от 27.12.2023 №1986 Л.Н. Кустова
9	1	-	-	-	1	17.12.2025	Приказ от 17.12.2025 №1589 Л.Н. Кустова