



Министерство здравоохранения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П.Павлова»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ректора № 409 от «26» 12. 20 22г.

### ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЦЕССА

Общ СМК-4.2-2022 Управление несоответствующей продукцией

Рязань, 2022

|             | Должность   | Фамилия/ Подпись  | Дата         |
|-------------|---|-------------------|--------------|
| Разработал  | Начальник отдела мониторинга образовательной деятельности и контроля качества образования | Е.С. Нанюва<br>   | 23.12.2022   |
| Согласовано | Начальник учебно-методического управления   | С.А. Камалева<br> | 23.12.2022   |
| Согласовано | Ответственный представитель руководства в области качества, проректор по учебной работе   | О.М. Урясьев<br>  | 23.12.2022   |
| Версия 05   |   |                   | Стр. 1 из 30 |

**Содержание**

|  |    |
|--|----|
| 1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....  | 4  |
| 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕССА (ВЫХОДЫ) И ЕГО ПОТРЕБИТЕЛИ .....                                       | 6  |
| 3 ВНЕШНИЕ ПОСТАВЩИКИ И ВХОДЫ ПРОЦЕССА.....   | 6  |
| 4 ЭТАПЫ (СОСТАВЛЯЮЩИЕ) ПРОЦЕССА.....   | 7  |
| 5 МАТРИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.....   | 22 |
| 6 УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ ПРОЦЕССА.....  | 22 |
| 7 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ ПРОЦЕССА.....  | 23 |
| 8 ВОЗМОЖНЫЕ РИСКИ ПРОЦЕССА .....   | 23 |
| 9 ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА.....  | 23 |
| Приложение №1 к Информационной карте процесса «Управление несоответствующей продукцией»..... | 25 |
| Приложение №2 к Информационной карте процесса «Управление несоответствующей продукцией»..... | 26 |
| Приложение №3 к Информационной карте процесса «Управление несоответствующей продукцией»..... | 28 |
| Приложение №4 к Информационной карте процесса «Управление несоответствующей продукцией»..... | 29 |
| 10 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....  | 30 |

**Сокращения:**

**ВКР** – выпускная квалификационная работа;

**ВО** – высшее образование;

**ГАК** – государственная аттестационная комиссия;

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

**ФГОС СПО** - федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования;

**ГЭК** – государственная экзаменационная комиссия;

**СМК** – система менеджмента качества;

**УМУ** – учебно-методическое управление;

**УУ** – учебное управление.

**ФДПО** – факультет дополнительного профессионального образования.

При графическом описании процесса использовались следующие условные символы:



Начало/конец процесса



Отдельный этап процесса



Принятие решения



Документ



Несколько документов



Переход к следующему действию



## 1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Настоящая информационная карта процесса «Управление несоответствующей продукцией» является основным документом, определяющим требования системы менеджмента качества (СМК) к осуществлению установления и анализа причин появления несоответствующей продукции, порядка оформления данных несоответствий и контроля за ними в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Рязанский государственный медицинский университет имени академика И.П. Павлова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Университет).

Информационная карта «Управление несоответствующей продукцией» определяет порядок и условия управления, разделения полномочий и ответственности в процессе выполнения деятельности в сфере управления несоответствиями в Университете в соответствии со стратегией.

Владельцем процесса «Управление несоответствующей продукцией» - является начальник отдела мониторинга образовательной деятельности и контроля качества образования.

Процесс «Управление несоответствующей продукцией» направлен на реализацию требований системы качества к управлению несоответствиями, установления порядка результативного управления несоответствиями, то есть на их своевременное выявление, идентификацию, реагирование.

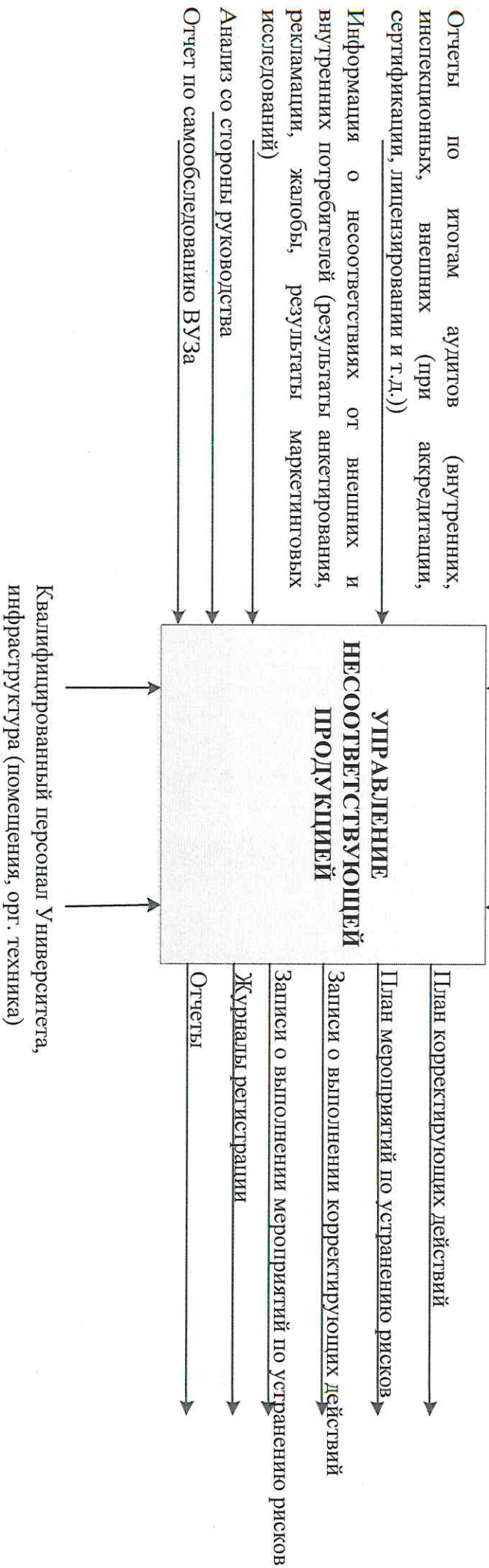
### Цель процесса:

Целью процесса является поддержание соответствия процессов реализации образовательной, научной, медицинской деятельности и итоговой продукции Университета на заданном уровне требований.

Деятельность по управлению несоответствиями Университета должна способствовать сохранению достигнутого уровня реализации образовательной, научной, медицинской деятельности и ее постоянному развитию.

Схема процесса:

Нормативно-правовые акты РФ, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, внутренняя локальная нормативная документация, документы СМК



## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕССА (ВЫХОДЫ) И ЕГО ПОТРЕБИТЕЛИ

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Данные или материальные объекты</b></p>                      | <p>План корректирующих действий;<br/>         Карточки корректирующих действий;<br/>         Журнал успеваемости студентов;<br/>         Отчеты об успеваемости обучающихся;<br/>         Отчеты о посещениях лекций, практических занятий, отработок, зачетов, экзаменов;<br/>         Заполненные зачетно-экзаменационная ведомость;<br/>         Протокол ГЭК;<br/>         Отчет об итоговой государственной аттестации выпускников;<br/>         Отчет по итогам государственной квалификационной аккредитации;<br/>         Отчет по результатам экзаменационной сессии;<br/>         План мероприятий по устранению рисков;<br/>         Записи о выполнении мероприятий по устранению рисков<br/>         Работники Университета и другие заинтересованные стороны</p> |
| <p><b>Потребители (процессы, подразделения)<br/>Требования</b></p> | <p>Соответствие требованиям внешних нормативных документов; ГОСТ Р ИСО 9001-2015, внутренним нормативным документам, документам СМК Университета</p>   |

## 3 ВНЕШНИЕ ПОСТАВЩИКИ И ВХОДЫ ПРОЦЕССА

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Данные или материальные объекты</b></p>                     | <p>Отчеты по итогам аудитов (внутренних, инспекционных, внешних (при аккредитации, сертификации, лицензировании и т.д.));<br/>         Информация о несоответствиях от внешних и внутренних потребителей (результаты анкетирования, рекламации, жалобы, результаты маркетинговых исследований);<br/>         Анализ СМК со стороны руководства;<br/>         Отчет о самообследовании Университета;<br/>         Документация СМК Университета;<br/>         Информация по образовательным услугам, научной продукции, медицинским услугам;<br/>         Рекомендации по улучшению предоставляемой продукции;<br/>         Договора на образовательные услуги и научную продукцию</p> |
| <p><b>Поставщики (процессы, подразделения)<br/>Требования</b></p> | <p>Персонал Университета (процессы: образовательной, научно-исследовательской, медицинско, международной деятельности)</p>  |
| <p><b>Требования</b></p>  | <p>Соответствие требованиям внешних нормативных документов; ГОСТ Р ИСО 9001-2015, внутренним нормативным документам, документам СМК Университета</p>  |



#### 4 ЭТАПЫ (СОСТАВЛЯЮЩИЕ) ПРОЦЕССА

**Ресурсы:** персонал, временной и денежный ресурсы, материально-техническое обеспечение (служебные помещения, орг. техника, телефонная связь, сеть Интернет и др.).

Осуществление процесса *выполнения управления несоответствующей продукцией* включает в себя:

- выявление и описание основных несоответствий образовательной, научной и медицинской деятельности;
  - управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной, научной и медицинской деятельности;
  - работа с ППС, имеющим несоответствующую компетенцию;
  - управление студентами, имеющими академическую задолженность.
- Информационная карта «Управление несоответствующей продукцией» рассматривается как процесс, включающий две взаимосвязанные составляющие:

- выявление и описание основных несоответствий образовательной, научной и медицинской деятельности;
- управление несоответствиями.

| № п/п | Этапы (составляющие) процесса/ Записи  | Выходы (требования)  |
|-------|--|--|
| 1     | <p><b>Выявление и описание основных несоответствий образовательной деятельности</b></p> <p>Учебный план; информация о несоответствиях от внешних и внутренних потребителей (результаты анкетирования, рекламации, жалобы, результаты маркетинговых исследований); требования ФГОС ВО, ФГОС СПО; требования ВАК России; отчет о самообследовании Университета; документация СМК Университета; информация по образовательным услугам, научной продукции, медицинским услугам; рекомендации по улучшению предоставляемой продукции; договора на образовательные услуги, научную продукцию и медицинские услуги;</p> | <p>Отчеты по итогам аудитов (внутренних, внешних (при аккредитации, сертификации, лицензировании и т.д.)); анализ СМК со стороны руководства; документированная информация о перечне несоответствий</p>  |
| 2     | <p><b>Управление несоответствиями</b></p>  | <p>Карточки корректирующих действий; журнал успеваемости студентов; отчеты об успеваемости обучающихся; заполненные зачетно-экзаменационная ведомость; протокол ГЭК; отчет об итоговой государственной аттестации выпускников; отчет по итогам государственной квалификационной аккредитации; отчет по результатам экзаменационной сессии; план мероприятий по устранению рисков; записи о выполнении мероприятий по устранению рисков</p> |
|       | <p>Отчеты по итогам аудитов (внутренних, внешних (при аккредитации, сертификации, лицензировании и т.д.)); анализ СМК со стороны руководства; документированная информация о перечне несоответствий</p>  |  |

### 1 Выявление и описание основных несоответствий образовательной, научной и лечебной деятельности

Процесс «Выявление и описание основных несоответствий образовательной, научной и медицинской деятельности» направлен на рассмотрение и анализ видов несоответствий, которые возникают в процессе деятельности Университета, категорий данных несоответствий. Основные виды несоответствий продукции вуза приведены в таблице 1.

Таблица 1 - Основные виды несоответствий продукции

| <b>Продукция ОУ</b>  | <b>Несоответствия</b>   |
|--|---|
| Результаты всех видов образовательной деятельности (основные профессиональные образовательные программы, программы до-полнительного образования) – выпускники, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям ФГОС ВО, ФГОС СПО и потребителей | Несоответствие компетентности выпускников требованиям ФГОС ВО, ФГОС СПО и потребителей  |
| Кадры высшей квалификации — кандидаты и доктора наук, обладающие компетенциями, соответствующие требованиям ВАК России и потребителей  | Несоответствие соискателей требованиям ВАК России и потребителей  |
| Результаты научной и инновационной деятельности – научная и научно-техническая продукция   | Несоответствия предъявляемым требованиям  |
| Результаты проектирования образовательных программ – учебные планы, рабочие программы дисциплин (модулей), практик, образовательные программы  | Несоответствия учебных планов, рабочих программ дисциплин (модулей), практик, образовательных программ требованиям Университета, ФГОС ВО, ФГОС СПО и потребителей |
| Результаты медицинской деятельности – медицинские услуги   | Несоответствия предъявляемым требованиям  |
| Результаты менеджмента ресурсов и обеспечивающих процессов   | Несоответствие ресурсов для обучения и поддержки обучающихся  |

Виды несоответствий по процессам СМК вуза, категория их значимости, ответственные за проведение корректирующих действий, записи о характере несоответствий и последующих принимаемых действиях приведены в таблице 2.



Таблица 2 – Виды несоответствий по процессам СМК вуза

| Основные процессы системы качества ОУ                                    |   | Несоответствия   | Категория значимости                               | Ответственный за процесс   | Записи   |
|--|---|--|--|--|--|
| Название процесса  | Продукция процесса (выход)  |  |  |  |  |
| Маркетинг. Оценка требований и удовлетворенности внутренних потребителей | Отчеты, содержащие результаты оценки и анализа удовлетворенности внутренних потребителей различными аспектами образовательных и других услуг Университета, требования к показателям процессов Университета  | - отсутствие или неполнота данных о требованиях и удовлетворенности внутренних потребителей;   | - значительное                                     | ответственный руководитель руководства вуза в области качества, проректор по учебной работе. | отчеты по результатам внутреннего аудита, отчеты по результатам анкетирования внутренних потребителей. |
| Маркетинг. Оценка требований и удовлетворенности внешних потребителей    | Данные о внешних потребителях, их требованиях; определенные на основе этих данных требования к показателям процессов Университета, реклама, договоры о целевом наборе, договоры о контрактной подготовке, договоры о трудоустройстве выпускников, результаты оценки удовлетворенности внешних потребителей, | - отсутствие или неполнота данных о внешних потребителях и их требованиях;<br>- отсутствие каналов связи с заинтересованными сторонами;<br>- отсутствие регулярных маркетинговых исследований; | - значительное<br>- значительное<br>- значительное | ответственный руководитель руководства вуза в области качества, проректор по учебной работе. |  |
| Проектирование и разработка основных образовательных программ            | ОПОП, базы данных о потенциальных потребителях: предприятиях-работодателях, имеющихся вакансиях, выпускниках, предприятиях-поставщиках  | - несоответствие количества часов на изучение дисциплин, циклов дисциплин, освоения ОПОП<br>- несоответствие требованиям регламентирующих документов по высшей школе                           | - значительное<br>- значительное                   | проректор по учебной работе  |  |
| Довузовская подготовка   | Документированная информация о требованиях внешних потребителей   | - абитуриенты не соответствующие требованиям.  | - значительное                                     | начальник учебно-методического управ-  |  |

| Название процесса                                 | Продукция процесса (выход)   | Несоответствия   | Категория значимости | Ответственный за процесс  | Записи |
|---|--|--|----------------------|---|--------|
| Прием студентов                                   | Требования к показателям процессов Университета, определенным на основе требований внешних потребителей  | - не выполнение плана профориентационной работы.                           | - незначительное     | секретарь приемной комиссии                                     |        |
| Реализация основных образовательных программ      | Специалист, обладающий знаниями, навыками и умениями   | Выпускники, не соответствующие требованиям ФГОС ВО, ФГОС СПО, потребителей | - значительное       | проректор по учебной работе, деканы факультетов                 |        |
|   | Дипломы<br>Зачетные книжки   | Ошибки в оформлении  | - незначительное     |   |        |
|   | Учебно-организационная документация: график учебного процесса, учебный план, рабочая программа, общая учебная нагрузка и штаты кафедры, распределение учебной нагрузки на кафедре, расписание занятий. | Несоответствие нормативным требованиям                                     | - значительное       |   |        |
| Воспитательная и внеучебная работа с обучающимися | Результаты организации учебного процесса: расписание экзаменов; переводные приказы; приказы об окончании университета  | Ошибки в оформлении  | - незначительное     |   |        |
|   | Специалист, обладающий нравственными, духовными и культурными ценностями, интеллектуально и физически развит, с выработанной гражданской позицией  | несоблюдение законодательных и нормативных требований                      | - значительное       | проректор по воспитательной работе и международной деятельности |        |
|   |  | отсутствие условий для внеучебной деятельности обучающихся                 | - значительное       |   |        |



| Название процесса  | Продукция процесса (выход)   | Несоответствия   | Категория значимости   | Ответственный за процесс                              | Записи   |
|--|--|--|--|---|--|
| Реализация программ дополнительного профессионального образования            | Специалист, обладающий знаниями, навыками и умениями<br><br>Удостоверения и свидетельства о повышении квалификации   | Невыполнение кураторами воспитательной работы со студентами<br><br>Выпускники не соответствуют требованиям квалификации, по-прежнему характеристика, потребителей  | - значительное<br><br>- значительное   | Декан ФДПО  |  |
| Учебно-организационная документация: расписание занятий, программы семинаров | Результаты организации учебного процесса: приказ о зачислении на обучение и приказ об окончании обучения   | Ошибки в оформлении  | - незначительное   |   |  |
| Подготовка кадров высшей квалификации  | Специалист, обладающий научными, педагогическими, социальными-личностными и иными компетенциями и защитивший диссертацию на соискание ученой степени (кандидата или доктора наук), обладающий компетенцией высшей квалификации | - аспиранты, не защитившие диссертационную работу<br><br>- аспиранты, защитившие диссертационную работу не в срок<br><br>- докторанты, не защитившие диссертационную работу<br><br>- докторанты, защитившие диссертационную работу не в срок | - значительное<br><br>- незначительное<br><br>- значительное<br><br>- незначительное | проректор по научной работе и инновационному развитию | Ежегодные отчеты, отчеты Министрства образования и науки РФ, отчеты по требованиям Минздрава России, отчеты по установленной форме |



| Название процесса          | Продукция процесса (выход)   | Несоответствия   | Категория значимости   | Ответственный за процесс                              | Записи |
|----------------------------|--|--|--|---|--------|
|                            | Кандидатские советы<br>Докторские советы   | - отказы в открытии кандидатских советов<br>- отказы в открытии кандидатских советов   | - незначительное<br>- незначительное                                   |   |        |
| Научная деятельность       | Научные статьи и монографии, научные отчеты, объекты интеллектуальной собственности, технологии, открытия, проекты, конструкторские разработки, наукоемкая продукция | - диссертационные работы не защищенные в срок<br>- продукция не соответствующая технической заданию, договору<br>- продукция выполненная не в срок<br>- заключительные отчеты по НИР не соответствующие требованиям заказчиков | - незначительное<br>- значительное<br>- значительное<br>- значительное | проректор по научной работе и инновационному развитию |        |
|                            | Премии, награды, дипломы, медали, именные стипендии  | - низкая оценка качества выполнения НИР<br>- невыполнение плана работы кафедр по НИР<br>- невыполнение плана работы кафедр по НИРС   | - значительное<br>- значительное<br>- незначительное                   |   |        |
| Международная деятельность | Договора о международном сотрудничестве  | - расторжение договора о международном сотрудничестве  | - значительное   | проректор по воспитательной работе и                  |        |

| Название процесса                      | Продукция процесса (выход)   | Несоответствия  | Категория значимости   | Ответственный за процесс  | Записи |
|--|--|---|--|---|--------|
|  | Международные встречи, симпозиумы, семинары<br><br>Международные научные исследования и разработки   | - научные семинары, конференции не соответствующие международному уровню<br><br>- международные научные исследования и разработки, не соответствующие техническому заданию и требованиям заказчиков   | - значительное<br><br>- значительное   | Международной деятельности  |        |
| Содействие трудоустройству выпускников | Отчет о трудоустройстве выпускников<br><br>Выпускники, трудоустроенные, в том числе по специальности | - отсутствует информация о требованиях и пожеланиях работодателей, предъявляемых к выпускникам, и требованиям к выпускникам по специальностям<br><br>- устаревший банк вакансий для молодых специалистов университета и студентов в период их обучения<br><br>- студенты старших курсов и выпускники не информированы о потенциальных работодателях и существующих вакансиях<br><br>- нетрудоустроенные выпускники, которые обучались на государственной основе | - незначительное<br><br>- значительное<br><br>- значительное<br><br>- значительное | начальник центра содействия трудоустройству и сопровождению выпускников |        |
|  |  | - отсутствие результатов по профессиональной деятельности   | - значительное   |   |        |

| Название процесса                 | Продукция процесса (выход)                                    | Несоответствия  | Категория значимости                   | Ответственный за процесс | Записи   |
|-----------------------------------|---|---|--|--------------------------|--|
| Управление персоналом             | Штат работников, квалифицированными и подготовленными кадрами | сти выпускников Университета<br>- кандидаты на должности и работники, не обладающие необходимой компетенцией, осведомленностью, квалификацией и подготовкой   | - значительное                         | начальник отдела кадров  | Ежегодные отчеты, отчеты по требованиям ректора Университета, отчеты по форме, установленной Министрством образования об укорм-плектованности штата, отчеты по форме, установленной Минздрава России |
|                                   | Личное дело работника<br><br>Кадровая документация            | - личное дело работника, которое хранится не в соответствии с требованиями Трудового законодательства<br><br>- кадровая документация, не соответствующая установленным требованиям  | - значительное<br><br>- незначительное |                          |  |
| Библиотечное обслуживание живяние | Библиотечно-информационные услуги                             | Недостаточная книгообеспеченность<br>учебных дисциплин согласно требованиям государственных образовательных стандартов<br><br>Несоответствие состава фонда Библиоцентра Университета требованиям ОПОП, реализованных в Университете и тематике научно-исследовательских работ | - значительное<br><br>- значительное   | Заведующая библиоцентром | Акты обслуживания работ библиоцентра<br><br>Отчет о результатах анкетирования пользователей библиоцентра   |



| Название процесса                | Продукция процесса (выход)  | Несоответствия   | Категория значимости  | Ответственный за процесс                             | Записи                                 |
|----------------------------------|---|--|---|--|--|
|                                  |   | <p>Не обеспечение доступа к электронно-библиотечной системе</p> <p>Низкая удовлетворенность пользователей библиоцентром</p> <p>Узкий спектр предоставляемых услуг</p> <p>Несоответствие условий хранения фондов библиоцентром нормам размещения и требованиям условиям хранения</p> <p>Несоответствие помещений библиоцентра требованиям к площадям и количеству посадочных мест</p> | <p>- значительное</p> <p>- незначительное</p> <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> |  |  |
| Управление информационной средой | Сетевой информационный поток, проходящий через корпоративную локальную сеть, Интернет-сайт, программное обеспечение корпоративной информационной среды Университета, оснащенность аудиторий ПЭВМ, теле-, видео-, мультимедийным оборудованием, Интернет доступом, фонд программных средств, системы связи, информационные услуги, видеофильмы | <p>- несвоевременное обновление информации;</p> <p>- неисправность оборудования и систем связи;</p> <p>- неисправность программного обеспечения;</p>   | <p>- значительное;</p> <p>- значительное;</p> <p>- значительное.</p>  | проректор по информатизации и цифровой трансформации | отчет о результатах внутреннего аудита |

| Название процесса          | Продукция процесса (выход)   | Несоответствия  | Категория значимости  | Ответственный за процесс  | Записи   |
|----------------------------|--|---|---|---|--|
| Управление закупками       | Материально-технические цены и услуги, соответствующие установленным требованиям по оптимальной цене | <p>несоответствие объемов и ассортимента поставки установленным</p> <p>некомплектность поставки</p> <p>несоответствие поставки по установленным срокам и своевременности</p> <p>невыполнение соотношения цена/качество/гарантии</p> <p>отсутствие возможности получения материальных ценностей и услуг без предоплаты (при минимальной предоплате) при максимальной отсрочке платежа</p> <p>несоответствие организации – поставщика (изготовителя) указанному</p> | <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> <p>- незначительное</p> | <p>начальник контрактной службы, начальник планово-экономического отдела, главный бухгалтер</p> |  |
| Управление инфраструктурой | Объекты инфраструктуры, соответствующие установленным требованиям и находящиеся в рабочем состоянии  | <p>- объекты инфраструктуры, не соответствующие установленным требованиям</p> <p>- объекты инфраструктуры, находящиеся в нерабочем состоянии</p> <p>- несоответствие посадочных</p>   | <p>- значительное</p> <p>- незначительное</p> <p>- значительное</p>   | Главный инженер   | Ежегодные отчеты об объектах инфраструктуры, штатное расписание занятых, перечень оборуду- |
|                            | Аудиторный фонд  |   |   |   |  |

| Название процесса                  | Продукция процесса (выход)   | Несоответствия   | Категория значимости   | Ответственный за процесс           | Записи   |
|------------------------------------|--|--|--|------------------------------------|--|
|                                    | Оборудование и средства для образовательного процесса, проведения практических занятий и лабораторных работ  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- мест количеству студентов</li> <li>- отсутствие необходимого количества аудиторий и лабораторий для проведения образовательного процесса</li> <li>- аудиторный фонд, нуждающийся в проведении ремонтных работ</li> <li>- недостаток современного оборудования и рабочих средств для образовательного процесса, проведения практических и лабораторных занятий</li> <li>- устаревшее оборудование и средства для проведения практических и лабораторных занятий</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- значительное</li> <li>- незначительное</li> <li>- значительное</li> <li>- значительные</li> </ul> |                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дования и средств для проведения практических и лабораторных занятий</li> </ul> |
| Управление производственной средой | <ul style="list-style-type: none"> <li>Безопасные условия деятельности работников</li> <li>Сохранение здоровья и физического состояния работников</li> <li>Удовлетворенность персонала условиями труда</li> <li>Знания работниками правил, норм и инструкций по ОТ и ПБ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- условия деятельности работников, не отвечающие требованиям безопасности</li> <li>- нанесение вреда здоровью и физическому состоянию работников</li> <li>- низкая удовлетворенность или отсутствие удовлетворенности у персонала условиями труда</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- значительное</li> <li>- значительное</li> <li>- значительное</li> </ul>                           | ведущий специалист по охране труда | Ежегодные отчеты о деятельности в области ОТ и ПБ, статистические данные по травматизму                                |



| Название процесса                          | Продукция процесса (выход)   | Несоответствия   | Категория значимости  | Ответственный за процесс                               | Записи   |
|--|--|--|---|--|--|
|  | <p>Предложения по улучшению условий труда и ОТ</p> <p>Статистические данные по производственному травматизму</p> <p>Контрольные листки</p>   | <p>- отсутствие знаний или недостатков знаний работниками правил, норм и инструкций по ОТ и ПБ</p> <p>- отсутствие мероприятий по улучшению условий труда и ОТ</p> <p>- произошедшие несчастные случаи на производстве</p> <p>- отсутствие проведения различных видов инструктажей с работниками по ОТ и ПБ</p>  | <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> <p>- значительное</p>                       |  |  |
| Обеспечение безопасности жизнедеятельности | <p>Безопасные и комфортные условия учебы обучающихся</p> <p>Безопасные и комфортные условия труда работников университета</p> <p>Сохранность зданий, помещений, материальных ценностей университета</p> <p>Соблюдение требований ВНУТ-</p> | <p>- условия учебы обучающихся, не отвечающие требованиям безопасности и комфорта</p> <p>- условия труда работников, не отвечающие требованиям безопасности и комфорта</p> <p>- незаконные вскрытия и проникновения в здания и помещения университета</p> <p>- отсутствие полной сохранности материальных ценностей университета</p> <p>- дисциплинарные и правовые нарушения требований ВНУТ-</p> | <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> | <p>начальник управления по безопасности и контролю</p> | <p>Статистические данные Периодические отчеты о правонарушениях Сведения о Возникновении и устранении чрезвычайных обстоятельств</p> |

| Название процесса  | Продукция процесса (выход)  | Несоответствия  | Категория значимости  | Ответственный за процесс  | Записи   |
|--|---|---|---|---|--|
|  | <p>ренного трудового распорядка в университете</p> <p>Предотвращение чрезвычайных обстоятельств</p>   | <p>ренного трудового распорядка</p> <p>- чрезвычайные ситуации, в результате которых нанесен вред здоровью обучающихся и работников университета</p>  | <p>- значительное</p>   |   |  |
| <p>Социальная поддержка студентов и работников вуза</p>    | <p>Удовлетворенность работников и обучаемых (студентов, ординаторов, аспирантов и магистрантов) полученной материальной и социальной поддержкой</p> | <p>- Нарушение законодательных и нормативных требований</p> <p>- Несоблюдение условий Коллективного договора</p>  | <p>- значительное</p> <p>- значительное</p>                       | <p>председатель профкома</p>  |  |
| <p>Медицинская деятельность</p>                            | <p>Медицинские услуги, соответствующие Правилам предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг</p>                             | <p>- Нарушение законодательных и нормативных требований</p> <p>- Несоблюдение условий заключенного договора на предоставление медицинских услуг</p> <p>- Предоставляемые медицинские услуги не соответствуют Правилам предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг</p> | <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> | <p>проректор по лечебной работе и развитию региональной здравоохранения</p> <p>Главный врач стоматологической поликлиники</p> <p>Директор НКЦ ГОИ</p> |  |
| <p>Управление устройствами для мониторинга и измерений</p> | <p>СИ, прошедшие калибровку и поверку</p> <p>СИ, не прошедшие калибровку и поверку</p> <p>СИ, не прошедшие ремонт</p>                               | <p>- СИ, не прошедшие в установленные сроки процедур поверки и калибровки</p> <p>- использование при работе и в образцователном процессе СИ, не прошедших калибровку и ремонт</p> <p>- использование при работе и в</p>   | <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> <p>- значительное</p> | <p>проректор по научной работе и инновационному развитию</p>  | <p>Отчеты и наличие СИ, прошедших поверку и калибровку</p> |



| Название процесса | Продукция процесса (выход) | Несоответствия                           | Категория значимости | Ответственный за процесс | Записи |
|-------------------|----------------------------|--|----------------------|--------------------------|--------|
|                   |                            | образовательном процессе не пригодных СИ |                      |                          |        |

## 2 Управление несоответствиями

### Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной, научной и медицинской деятельности

Обращение с несоответствующими рабочими учебными планами.

Руководитель УУ отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий в учебных планах.

Деканы отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствующих рабочих программ дисциплин.

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и аудитов;
- на основании информации, полученной от предприятий, на которых работают выпускники;
- по результатам анализа жалоб;
- по результатам контроля обучающихся.

При признании рабочего учебного плана несоответствующим он идентифицируется как таковой ответственным за процесс или владельцем процесса. Далее владельцем процесса определяется значимость несоответствий и принимается решение о корректирующих действиях для их устранения. С этой целью назначаются ответственные лица за реализацию этапов корректирующих действий и сроки их выполнения. По истечении сроков, отведённых на корректирующие действия, исправленные рабочие учебные планы подвергаются повторной верификации осуществляемой владельцем процесса для демонстрации соответствия требованиям и оценке эффективности принятых действий.

Студенты, прошедшие обучение по несоответствующим рабочим учебным планам, признаются неуспевающими из-за несоответствий, связанных с деятельностью Университета. В этом случае проводится их дополнительное обучение. Признание студентов неуспевающими в силу личных причин влечет за собой либо исправление несоответствий (дополнительное консультирование, предоставление индивидуального графика и т.д.), либо отчисление из образовательного учреждения.

### **Работа с профессорско-преподавательским составом, имеющим несоответствующую компетенцию**

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

Преподаватели могут быть признаны не соответствующими занимаемой должности в случаях:

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

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



федрами (рапорт, докладная записка на имя декана, проректора по учебной работе и ректора).

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

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

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

Несоответствия в бюджетных НИР могут быть выявлены при проведении контроля научными руководителями работ, научно-техническими комиссиями образовательного учреждения и заказывающими организациями (Государственные органы, министерства и ведомства РФ и субъектов РФ).

Несоответствия в хозяйственных НИР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля научными руководителями работ и научно-техническими комиссиями образовательного учреждения, а также при проведении внешнего контроля заказчиком.

Несоответствия в научно-исследовательской работе аспирантов могут быть выявлены при проведении экзаменов, аттестаций, а также при проведении итоговой государственной аттестации.

После возникновения несоответствий проводится анализ причин их возникновения, а также их исправление.

Анализ причин появления несоответствий в НИР проводит научный руководитель.

Анализ причин появления несоответствий в работе аспирантов осуществляется научный руководитель. Руководитель отдела аспирантуры, ординатуры и магистратуры отвечает за исправление несоответствий в работе аспирантов.

#### **Управление обучающимися, имеющими академическую задолженность (управление неуспевающими обучающимися)**

Ответственность за управление студентами (слушателями), имеющими академическую задолженность, возлагается на уровне:

- кафедры – на заведующих кафедрами;
- факультета – на деканов факультетов;
- университета – на начальника учебного управления;
- ФДПО – руководителей структурных подразделений (декана ФДПО, заведующих кафедрами).

Деканы отвечают за идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов.

Начальник отдела ординатуры и аспирантуры отвечает за идентификацию и регистрацию неуспевающих аспирантов и ординаторов.

В образовательном учреждении управление обучающимися (слушателями), имеющими академическую задолженность, реализуется в рамках учебно-организационной деятельности и образовательного процесса.

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

Управление обучающимися (слушателями), имеющими академическую задолженность, включает:

- выявление и идентификацию в процессе контрольных мероприятий;
- пересдачу экзаменов;
- отчисление;
- восстановление.

После исправления несоответствующая продукция должна быть подвергнута повторной верификации для демонстрации соответствия требованиям.

Верификация продукции в вузе осуществляется путем проведения экзаменационной сессии и итоговой государственной аттестации.

Валидация продукции вуза осуществляется в виде процесса самообследования, а так же путём получения от предприятий и организаций положительных отзывов на выпускников Университета.

Графическое описание процесса приведено в приложении №1 к данному документу.

#### 5 МАТРИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

| Должностные лица и подразделения  | Ректор | Проректор по направлению деятельности | Декан факультета, зав. кафедры | ППС | Руководитель структурного подразделения | Начальник УУ | Руководитель практики | Начальник аккредитационно-симуционного центра | Зав. вивария | Работники учебного управления | Начальник отдела мониторинга образовательной деятельности и контроля качества образования | Работники отдела мониторинга образовательной деятельности и контроля качества образования | Ответственный представитель руководства в области качества |
|---|--------|---------------------------------------|--------------------------------|-----|---|--------------|-----------------------|---|--------------|-------------------------------|---|---|--|
| Выявление и описание основных несоответствий образовательной деятельности | С      | У                                     | У                              | У   | У                                       | О            | У                     | У   | У            | И                             | О   | И   | С  |
| Управление несоответствиями   | С      | У                                     | У                              | У   | У                                       | О            | У                     | У   | У            | И                             | О   | У   | С  |

#### Условные обозначения:

О – несет ответственность за исполнение, организует исполнение

И – исполняет

С – согласует

У – принимает участие

#### 6 УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ ПРОЦЕССА

Управление записями процесса осуществляется на все подэтапах его реализации. Ответственный за ведение записей в документах назначается ответственным за этап (составляющую) процесса.

Записями процесса являются:

- анкеты удовлетворенности потребителей (обучающихся);



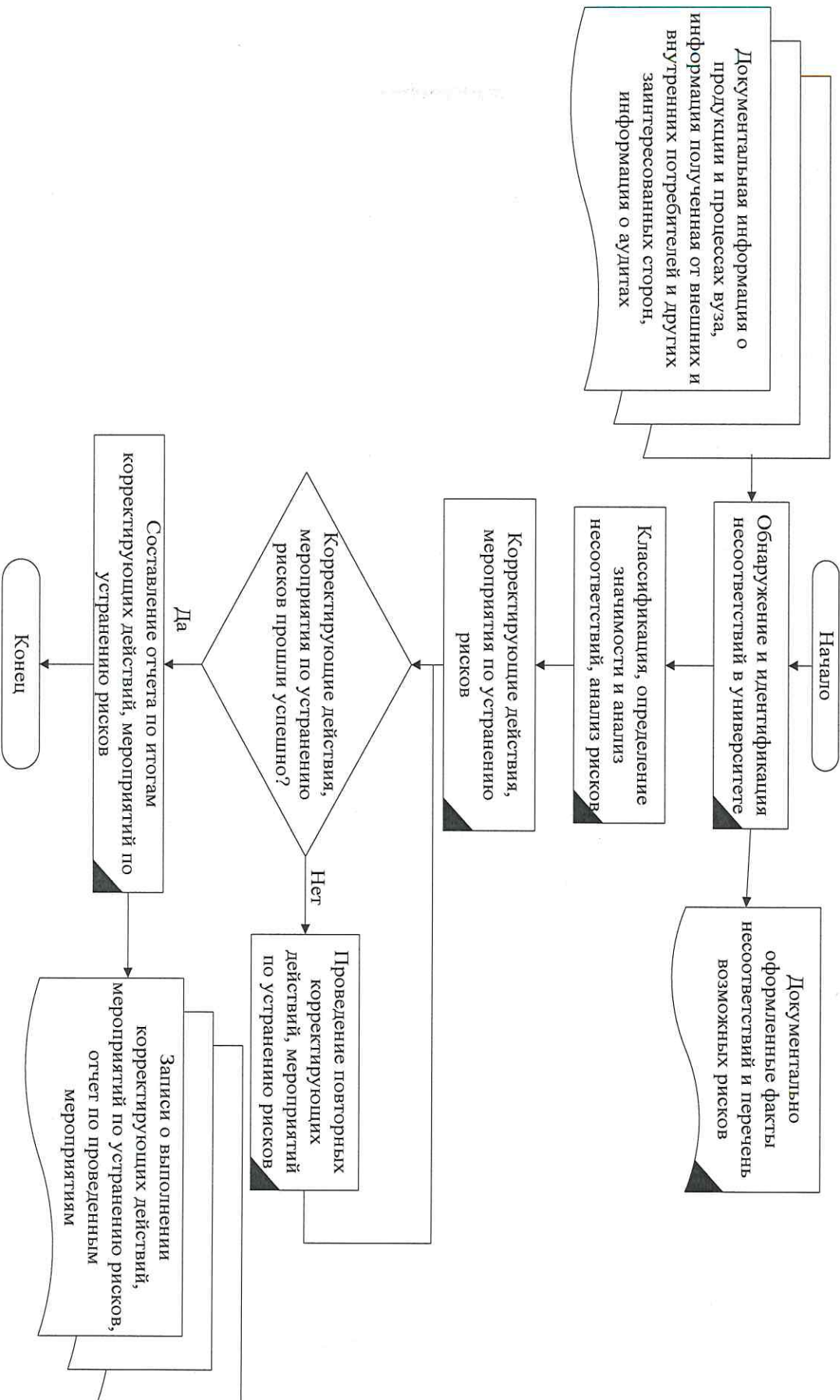




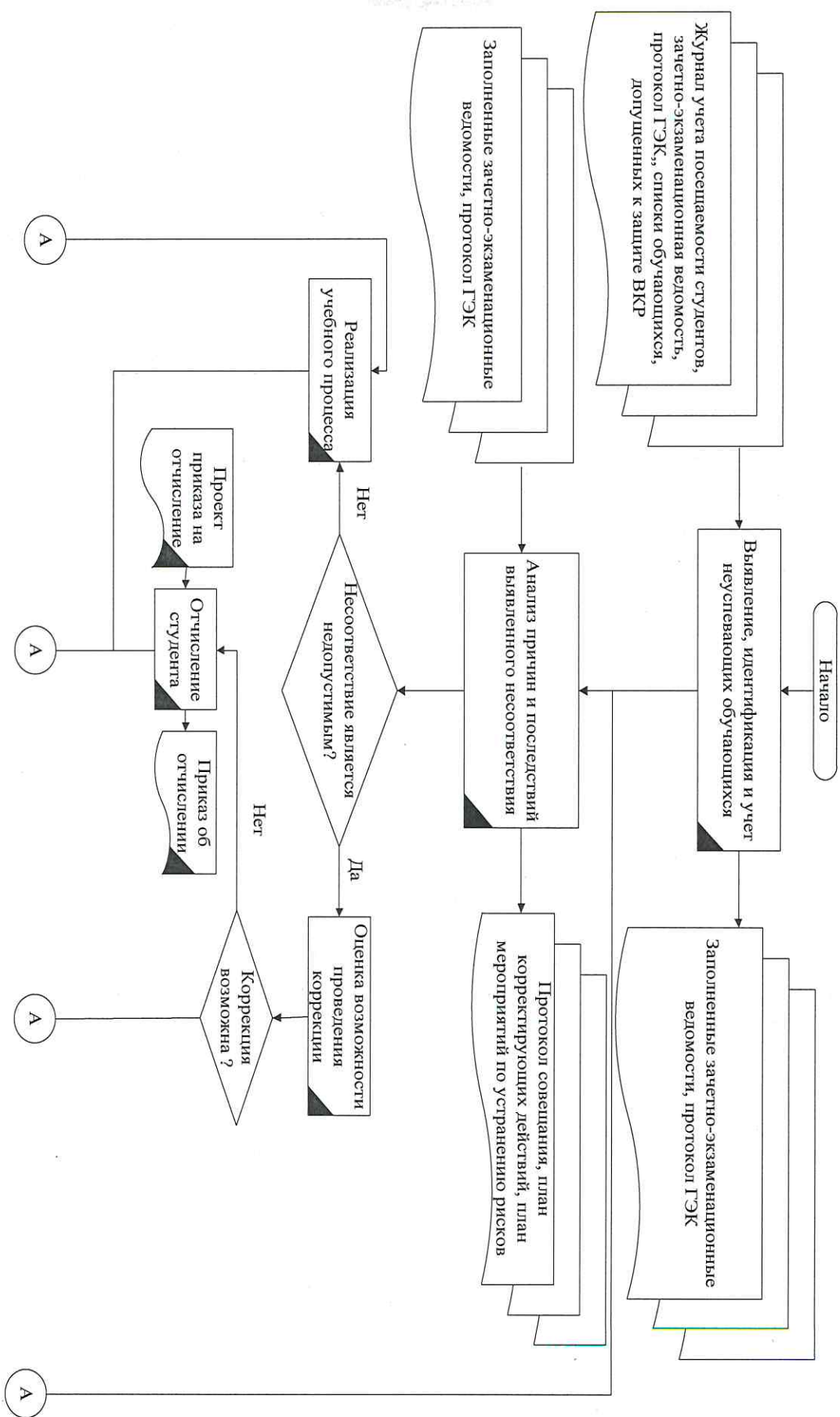
|  |      |  | ния | ования |  |  |  |
|--|------|--|-----|--------|--|--|--|
| Количество не устранённых в срок несоответствий/ рисков                            | 0    |  |     |        |  |  |  |
| Количество повторяющихся несоответствий  | 0    |  |     |        |  |  |  |
| Соответствия графиков учебного процесса требованиям ОПОП                           | 100% |  |     |        |  |  |  |
| Количество жалоб внешних, внутренних потребителей и других заинтересованных сторон | 0    |  |     |        |  |  |  |
| Процент выполнения корректирующих действий, %                                      | 100% |  |     |        |  |  |  |
| Процент выполнения мероприятий по устранению рисков, %                             | 100% |  |     |        |  |  |  |

Методы мониторинга и измерения процесса: Экспертный, расчетный, аналитический.

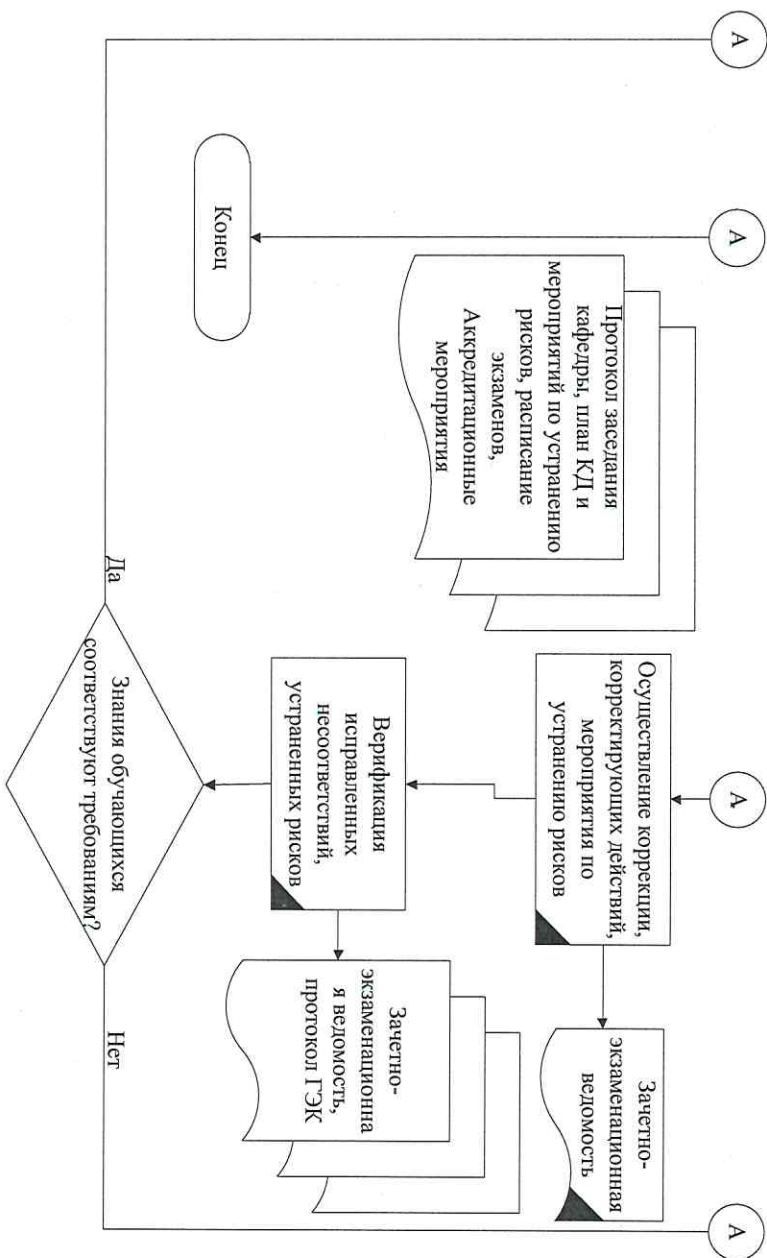
Приложение №1 к Информационной карте процесса «Управление несоответствующей продукцией»  
Графическое описание процедуры управления несоответствиями



### Приложение №2 к Информационной карте процесса «Управление несоответствующей продукцией» Графическое описание управления неуспевающими студентами







**Приложение №3 к Информационной карте процесса «Управление несоответствующей продукцией»  
 Форма карточки корректирующих действий  
 Карточка корректирующих действий**

**Карточка корректирующих действий № \_\_\_\_\_**

Основание \_\_\_\_\_

Подразделение (№ \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель подразделения

\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

| Несоответствие | Причина | Коррекции/корректирующие/<br>действия | Срок | Ресурсы | Ответственный<br>исполнитель | Отметка о<br>выполнении |
|----------------|---------|---------------------------------------|------|---------|------------------------------|-------------------------|
|                |         |                                       |      |         |                              |                         |
|                |         |                                       |      |         |                              |                         |
|                |         |                                       |      |         |                              |                         |
|                |         |                                       |      |         |                              |                         |
|                |         |                                       |      |         |                              |                         |
|                |         |                                       |      |         |                              |                         |
|                |         |                                       |      |         |                              |                         |
|                |         |                                       |      |         |                              |                         |
|                |         |                                       |      |         |                              |                         |
|                |         |                                       |      |         |                              |                         |
|                |         |                                       |      |         |                              |                         |

Уполномоченный по качеству

\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

Ознакомлены: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Приложение №4 к Информационной карте процесса «Управление несоответствующей продукцией»  
Форма плана мероприятий по устранению рисков

План-отчет о выполнении мероприятий по устранению возможных рисков

(наименование структурного подразделения)

| Наименование процесса | Наименование риска | Причина возникновения риска | Мероприятия, направленные на устранение риска | Срок исполнения | Ответственный за исполнение (Ф.И.О., должность, подпись) | Отметка о выполнении |
|-----------------------|--------------------|-----------------------------|---|-----------------|--|----------------------|
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |
|                       |                    |                             |   |                 |  |                      |

Руководитель подразделения

/

/

«   »

201 г.



