




	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<i>Управление несоответствующей продукцией</i>

## СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	3
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
4. СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ.....	4
5. УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ. ТРЕБОВАНИЯ .....	5
5.1. Общие положения.....	5
5.2. Виды несоответствующей продукции СВФУ .....	6
5.3. Обнаружение несоответствующей продукции.....	7
5.4. Идентификация и регистрация, создание и поддержание базы данных о несоответствующей продукции .....	9
5.5. Анализ несоответствующей продукции.....	12
5.6. Исправление и повторная верификация исправленной несоответствующей продукции .....	14
5.7. Утилизация несоответствующей продукции.....	14
6. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ .....	16
7. УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ .....	17
8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ПОЛНОМОЧИЙ .....	19
7. ИЗМЕРЕНИЕ, МОНИТОРИНГ И АНАЛИЗ ПРОЦЕССА.....	20
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	22
Лист ознакомления .....	24
Лист учета периодических проверок .....	24
Лист регистрации изменений.....	24

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<i>Управление несоответствующей продукцией</i>

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура устанавливает требования к процессу управления несоответствиями в Северо-Восточном федеральном университете (далее по тексту – СВФУ), устанавливает ответственность и полномочия в рамках процесса, порядок контроля и анализа результативности мероприятий по управлению несоответствиями.

Настоящая процедура является нормативным документом для руководителей и сотрудников СВФУ.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Данная документированная процедура разработана в соответствии со следующими нормативными документами:

- ISO 9000: 2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования;
- СМК-ДП-1.3-13 «Управление документацией»;
- СМК-ДП-1.3.1-13 «Управление записями»;
- СМК-ДП-1.4-13 «Внутренние аудиты»;
- СМК-ДП-1.6-13 «Корректирующие и предупреждающие действия».
- СМК-ДП-1.7-13 «Анализ СМК со стороны руководства»

## 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термины и определения системы менеджмента качества приведены в международном стандарте ИСО 9000:2005, в том числе использованы нижеследующие основные термины системы менеджмента качества с соответствующими определениями, непосредственно относящимися к данному процессу:

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

**Внешний нормативный документ** – документ, устанавливающий правила, общие принципы и характеристики, касающиеся определенных видов деятельности или их результатов, разработанный внешними по отношению к университету органами.


**Внутренний нормативный документ** – документ, устанавливающий правила, общие принципы и характеристики, касающиеся определенных видов деятельности университета или их результатов, разработанный внутри университета.

**Данные СМК** – документы, содержащие объективные свидетельства выполненной деятельности университета, но не имеющие статуса записей по качеству.

**Запись** – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

**Идентификация** – отождествление, установление соответствия, совпадение.

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

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<b>Управление несоответствующей продукцией</b>

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

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

**Мониторинг** – проведение запланированных наблюдений или измерений параметров в контрольных точках с целью получения необходимой информации для анализа данных и для выработки корректирующих и предупреждающих действий.

**Несоответствие** – невыполнение требования.

**Нормативный документ** – документ, устанавливающий требования, общие принципы и/или характеристики, касающиеся различных видов деятельности и/или их результатов.

**Продукция** – результат процесса.

*Примечание 1.* Имеются четыре общие категории продукции:

- услуги (например, образовательная услуга);
- программные средства (например, компьютерная программа, словарь);
- технические средства (например, проектор);
- перерабатываемые материалы (например, реактивы).

*Примечание:* в стандарте ISO 9001:2008 термин «продукция» применим только к предназначенной для потребителя и востребованной им продукции, а также к любым ожидаемым выходам процессов жизненного цикла продукции.

**Прослеживаемость** – возможность проследить историю, применение и местонахождение того, что рассматривается.


**Ресурсы** – содействующие входные потоки процесса, не преобразуемые в выходной поток (продукцию), например, персонал, структурные подразделения, оборудование, требования к окружающей среде и т.д.

**Утилизация несоответствующей продукции** – действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения первоначально предназначенного её использования.

*Примечание:* В ситуации с несоответствующей услугой применение предотвращается посредством прекращения услуги.

#### 4. СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

СМК	– Система менеджмента качества
ВПО	– Высшее профессиональное образование
ВАК	– Высшая аттестационная комиссия Министерства образования и науки РФ
ЕГЭ	– Единый государственный экзамен
ГАК	– Государственная аттестационная комиссия
ГЭК	– Государственная экзаменационная комиссия
ИГА	– Итоговая государственная аттестация
ФГОС	– Федеральный государственный образовательный стандарт
РУП	– Рабочий учебный план
ООП	– Основная образовательная программа
РПД	– Рабочая программа дисциплины
УМКД	– Учебно-методический комплекс дисциплины
ППС	– Профессорско-преподавательский состав
НПР	– Научно-педагогические работники

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	<b>Система менеджмента качества</b>
<b>СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0</b>	<b><i>Управление несоответствующей продукцией</i></b>

СП	– Структурное подразделение
УчП	– Учебное подразделение
НИИ	– Научно-исследовательский институт
УК	– Управление качества
УМУ	– Учебно-методическое управление
УНиР	– Управление научно-исследовательских работ
УСР	– Управление студенческим развитием
ФДОП	– Факультет довузовской подготовки и профориентации
ИНПО	– Институт непрерывного профессионального образования
ДПО	– Дополнительное профессиональное образование
АИЦ	– Арктический инновационный центр
УМК	– Учебно-методические комиссии
УМО	– Учебно-методический отдел
СРС	– Самостоятельная работа студентов
НИР	– Научно-исследовательские работы
РИНЦ	– Российский индекс научного цитирования
ФГТ	– Федеральные государственные требования
КПиК	– Корпоративная политика и культура
ПРК	– Представитель руководства по качеству
ДП	– Документированная процедура
ИКП	– Информационная карта процесса
КД	– Корректирующие действия
СТУ	– Стандарт университета
ОПД	– Организационно-правовая документация
МИ	– Методическая инструкция

## **5. УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ. ТРЕБОВАНИЯ**

### **5.1. Общие положения**

Под несоответствиями понимается невыполнение установленных требований.

Под несоответствующей продукцией / услугой, понимается не соответствующий установленным требованиям результат любого процесса жизненного цикла образовательной и научной деятельности СВФУ, предназначенный для потребителя или востребованный им.

Управление несоответствиями осуществляется в соответствии с требованиями ДП «Внутренние аудиты» и ДП «Корректирующие и предупреждающие действия».

Для управления несоответствующей продукцией применяются настоящая ДП и ДП «Корректирующие и предупреждающие действия».


Руководителем процесса управления несоответствиями является ПРК.

Ответственность за управление несоответствующей продукцией в образовательной и научной деятельности несут проректоры по соответствующим направлениям.

Целью процесса управления несоответствующей продукцией является предотвращение её использования или поставки потребителю, обеспечение процесса анализа информацией о характере обнаруженной несоответствующей продукции для принятия мер с целью поддержания соответствия правовым или регулятивным требованиям, организационным требованиям и учебным планам.

Задачи процесса:

- раннее обнаружение несоответствующей продукции;

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<b>Управление несоответствующей продукцией</b>

- своевременное информирование о выявленной несоответствующей продукции;
- идентификация и регистрация несоответствующей продукции;
- анализ несоответствий;
- принятие мер коррекции (исправление несоответствующей продукции);
- принятие решений в отношении дальнейшего управления несоответствующей продукцией;
- повторная верификация исправленной продукции;
- утилизация несоответствующей продукции.

Схема процесса «Управление несоответствующей продукцией» представлена в Приложении 1.

На вход процесса поступает информация из процессов жизненного цикла о выявлении несоответствующей продукции (списки абитуриентов с результатами ЕГЭ, ведомости текущей и промежуточной аттестации, рецензии на выпускные квалификационные работы и проекты, протоколы заседаний ГАК, протоколы комиссий при приёме кандидатских экзаменов, протоколы межкафедральных заседаний по предзащитам диссертаций, протоколы заседаний диссертационных советов, акты проверок, акты несоответствий, протоколы заседаний отборочных, методических комиссий учебных подразделений, Центральной приемной комиссии, Учебно-методического совета и Научно-технического совета СВФУ и пр.) и сама несоответствующая продукция (учебные планы и рабочие программы, материалы УМК, абитуриенты, обучающиеся, диссертации, научные публикации и т.д.).

На выходе процесса – решения в отношении несоответствующей продукции (решения о доработке учебных планов, рабочих программ и материалов УМК, установление сроков для ликвидации академической задолженности, повторная сдача экзаменов и выпускных работ студентов, исправленные диссертационные работы, научные статьи и т.д.), исправленная, повторно проверенная продукция или продукция, предназначенная для утилизации или иных целей (приказы об отчислении и восстановлении, выдача академических справок, справок об окончании обучения).

## **5.2. Виды несоответствующей продукции СВФУ**

Ниже перечислены процессы СМК СВФУ, в которых может возникнуть несоответствующая продукция / услуга:

- маркетинг;
- проектирование и разработка ООП;
- довузовская подготовка и профориентационная деятельность;
- отбор и прием студентов;
- реализация ООП;
- воспитательный процесс;
- дополнительное и послевузовское профессиональное образование;
- подготовка кадров высшей квалификации;
- научная и инновационная деятельность;
- оценка удовлетворенности потребителей (связь с потребителями).

Примеры несоответствующей продукции в процессах образовательной и научной деятельности университета представлены в таблице 1.


	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<b>Управление несоответствующей продукцией</b>

Таблица 1

### Примеры несоответствующей продукции в процессах образовательной и научной деятельности СВФУ


Процесс	Продукция СВФУ	Виды несоответствующей продукции
Маркетинг	Рекламная информация	Недостаток, недостоверность информации
Проектирование и разработка ООП	Результаты проектирования образовательных программ – учебные планы, рабочие программы, учебно-методические комплексы дисциплин	Несоответствия учебных планов, рабочих программ и учебно-методических комплексов дисциплин требованиям СВФУ, ФГОС / ГОС ВПО и потребителей
Довузовская подготовка и профориентационная деятельность	Знания слушателей ФДОП по программам общего (полного) среднего образования	Низкий балл контрольных тестов, малая доля слушателей ФДОП, поступивших в СВФУ и другие вузы
Отбор и прием студентов	Знания зачисленных на первый курс студентов	Низкий балл ЕГЭ, результатов творческих и специальных испытаний
Реализация ООП	Результат предоставляемых образовательных услуг – выпускники, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям ФГОС / ГОС ВПО и потребителей	Несоответствие компетенций обучающихся и выпускников требованиям ФГОС / ГОС ВПО и требованиям потребителей
Воспитательный процесс	Личностные качества обучающегося и выпускника	Несоблюдение правил внутреннего распорядка, морально-этических норм поведения
Подготовка кадров высшей квалификации	Кадры высшей квалификации – кандидаты и доктора наук, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям ВАК Минобрнауки РФ и потребителей, диссертации	Несоответствие компетенций аспирантов и докторантов требованиям ВАК Минобрнауки РФ и потребителей
Научная деятельность	Научные публикации НПР СВФУ (монографии, научные статьи)	Несоответствие уровня научных публикаций требованиям, предъявляемым к статьям, входящим в базы РИНЦ, Web of Science и Scopus
Оценка удовлетворенности потребителей (обратная связь с потребителями)	Ответы на жалобы и обращения	Несвоевременные или неполные ответы
	Оценка образовательной услуги, НИР и НИОКР со стороны потребителей	Низкая удовлетворенность потребителей

#### 5.3. Обнаружение несоответствующей продукции

Раннее обнаружение несоответствующей продукции экономит средства и способствует постоянному поддержанию положительного имиджа СВФУ и высокого рейтинга его образовательных услуг и результатов научной деятельности.

Несоответствующая продукция может быть выявлена внутренними и внешними аудиторами при проведении аудита, внешними контролирующими и инспектирующими органами при проведении проверок, руководителями и персоналом университета или потребителями.

Несоответствующая продукция может быть выявлена на всех этапах её жизненного цикла:

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	<b>Система менеджмента качества</b>
<b>СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0</b>	<b><i>Управление несоответствующей продукцией</i></b>

- при проведении маркетинговых исследований – проректорами, курирующими образовательную, научную и внеучебную деятельность;
- при проектировании образовательной услуги – методическими комиссиями учебных подразделений, Учебно-методическим советом университета;
- при довузовской подготовке и профориентационной деятельности – проректором по педагогическому образованию;
- при отборе и приеме студентов – проректором, курирующим учебную деятельность, Центральной приемной комиссией;
- при проведении текущего контроля знаний и промежуточных аттестаций обучающихся – заместителями руководителей УчП по учебной работе, ППС;
- при проведении итоговой аттестации – ГАК;
- в ходе текущего административного контроля процесса предоставления образовательной услуги – учебным отделом УМУ, ФДОП, ИНПО;
- при проведении анализа результативности и эффективности процессов – руководителями процессов;
- при проведении анализа данных, анализа выполнения графиков дополнительных занятий – руководителями процессов и руководителями подразделений;
- при проведении анализа жалоб и обращений – руководством учебных подразделений и ректоратом;
- при организации и проведении дополнительного и послевузовского профессионального образования – ИНПО, центрами послевузовского образования УчП;
- при подготовке кадров высшей квалификации – проректором, курирующим научную деятельность, проректорами по направлениям, отделом аспирантуры и докторантуры УНиР;
- при организации и проведении научной и инновационной деятельности – проректором, курирующим научную деятельность, проректорами по направлениям, УНиР, АИЦ;
- при проведении исследований удовлетворенности потребителей – руководством учебных подразделений и назначенными лицами,
- при анализе информации об участии студентов в творческих кружках, спортивных секциях, общественных объединениях, при анализе информации о правонарушениях – проректором по корпоративной политике и культуре.

Несоответствующая продукция в научной деятельности НПР СВФУ может быть обнаружена в ходе анализа результативности и эффективности организации и проведения научного процесса руководителями процессов.


Несоответствующая продукция в научно-исследовательской работе аспирантов, докторантов и соискателей могут быть выявлена при проведении экзаменов, аттестаций, предзащит и защит диссертаций.

Случаи появления несоответствующей продукции согласно требованиям ИКП по процессам жизненного цикла и по процессу «Оценка удовлетворённости потребителей» регистрируются в журнале учета несоответствий подразделения по форме, представленной в [Приложении 2](#).

Письменные жалобы и обращения потребителей, поступившие на имя ректора, и ответы на них регистрируются и хранятся в отделе документации, согласно требованиям Инструкции по делопроизводству. Письменные жалобы и обращения потребителей, адресованные на имя проректоров и руководителей структурных подразделений СВФУ, регистрируются и хранятся в документах проректоров и соответствующих руководителей. Форма журнала регистрации жалоб и обращений потребителей представлена в [Приложении 3](#).

При обращении потребителей с устными жалобами и претензиями сотрудники университета



	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<b>Управление несоответствующей продукцией</b>

должны немедленно довести соответствующую информацию до руководителя подразделения для принятия решения.

#### 5.4. Идентификация и регистрация, создание и поддержание базы данных о несоответствующей продукции


Несоответствующая продукция должна быть идентифицирована с целью предотвращения её использования наряду с соответствующей.

Информация о несоответствующей продукции, характере несоответствий является основой для анализа и принятия решений в отношении дальнейшего управления несоответствующей продукцией. Отдельные примеры несоответствующей продукции и способы регистраций несоответствующей продукции приведены в таблице 2.

Таблица 2

#### Идентификация и регистрация несоответствующей продукции

Виды несоответствующей продукции	Способы идентификации несоответствующей продукции (виды записей)	Лицо, ответственное за оформление записей	Документ, устанавливающий требования к ведению записей
Несоответствия учебных планов, рабочих программ и учебно-методических комплексов дисциплин требованиям СВФУ, ГОС ВПО и потребителей	Отчёты учебно-методических комиссий учебных подразделений о результатах анализа РУП	Учебно-методические комиссии учебных подразделений	ИКП «Проектирование ООП»
	Отчеты о проверке обеспеченности основных образовательных программ РПД и УМКД		
Невостребованность выпускников	Отчеты о трудоустройстве выпускников СВФУ	Управление студенческим развитием	ИКП «Трудоустройство выпускников СВФУ»
Несоответствия программ послевузовского образования требованиям СВФУ, потребителей	Отчеты об итогах реализации программ послевузовского образования Протоколы о закрытии программы подготовки	Институт непрерывного профессионального образования	ИКП «Реализация дополнительного профессионального образования»
Несоответствия программ подготовки кадров высшей квалификации ФГТ, требованиям СВФУ и требованиям потребителей	Протоколы Ученого совета учебного подразделения	Управление научно-исследовательских работ	ИКП «Подготовка кадров высшей квалификации»
Несоответствие компетенций обучающихся и выпускников требованиям ФГОС / ГОС ВПО и требованиям потребителей	Листы контрольных мероприятий по дисциплине	ППС, заведующие кафедрами	ИКП «Реализация основных образовательных программ», положение «О балльно-рейтинговой системе в СВФУ», МИ «Методы получения и использования информации об удовлетворенности потребителей»
	Журналы учёта посещаемости студентами аудиторных занятий		
	Контрольный лист текущей и промежуточной аттестации		
	Журналы текущей аттестации		
	Отчеты студентов по лабораторным работам		
	Отчеты студентов по практике		
	Ведомость текущей и промежуточной аттестации		
Отчеты кафедр о прохождении практик	Заведующие кафедрами		

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<b>Управление несоответствующей продукцией</b>

	Аналитический отчет по итогам сессии		
	Журнал протоколов ГЭК и ГАК		
	Отчеты о посещении открытых занятий преподавателями	Преподаватели кафедры, посетившие открытое занятие	
	Результаты исследований удовлетворённости потребителей	Ответственные за проведение анализа результатов исследований лица	
	Жалобы и претензии родителей и работодателей	Заведующие кафедрами	
Несоответствие компетенций аспирантов и докторантов требованиям ВАК Минобрнауки РФ и потребителей	Отзывы научных руководителей	Научные руководители	ИКП «Подготовка кадров высшей квалификации»
	Отзывы научных консультантов	Научные консультанты	
	Отзывы рецензентов	Рецензенты	
	Отзывы официальных оппонентов	Официальные оппоненты	
	Отзывы ведущей организации	Составитель отзыва ведущей организации	
	Решения заседаний кафедр по предзащитам	Заведующие кафедрами	
	Решения диссертационного совета по защитам	Председатели диссертационных советов	
Несоответствие уровня научных публикаций требованиям, предъявляемым к статьям, входящим в базы РИНЦ, Web of Science и Scopus	Отчет подразделений СВФУ о результатах научно-исследовательской работы	Заместители руководителей УчП по научной работе	ИКП «Организация и сопровождение научно-исследовательских работ»
	Отчет отдела научных публикаций	Начальник отдела научных публикаций	
Несоблюдение правил внутреннего распорядка, морально-этических норм поведения	Служебные записки по фактам нарушения морально-этических норм поведения	Кураторы, заведующие кафедрами, руководители УчП, ППС, сотрудники СВФУ	Кодекс корпоративной культуры СВФУ, ИКП «Воспитательный процесс»
	Докладные записки о происшествиях и правонарушениях	Проректор по КПиК, начальник управления безопасности, руководители УчП, коменданты, заведующие общежитиями	

Записи регистрации несоответствующей продукции обязательно содержат следующую информацию:

- кем и когда обнаружено несоответствие;
- характер несоответствия;
- назначенные / выполненные меры коррекции.

В течение всего периода обучения информация о несоответствующей продукции накапливается и сохраняется в базах данных согласно требованиям СМК-ДП-1.3.1-13 «Управление записями». Примеры баз данных о несоответствующей продукции приведены в таблице 3.



	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<b>Управление несоответствующей продукцией</b>

Таблица 3

## Примеры баз данных о несоответствующей продукции

Вид несоответствующей продукции	Характер несоответствия	Единица несоответствующей продукции	База данных	Электронная база (адрес доступа)
Образовательная программа ВПО, аспирантуры, ДПО	Несоответствие ООП требованиям ФГОС/ГОС ВПО, «Порядку разработки рабочей программы дисциплины (модуля)», «Структуре УМКД»	Рабочий учебный план  Рабочая программа дисциплины УМКД	В делах у начальника учебного отдела УМУ, в делах УМО институтов, деканатах факультетов и в делах выпускающих кафедр В делах кафедр В делах кафедр, в Научной библиотеке СВФУ	Нет
	Несоответствие ОП аспирантуры требованиям ФГТ	Программа подготовки кадров высшей квалификации	В делах отдела аспирантуры и докторантуры УНИР	Нет
	Несоответствие ОП дополнительной подготовки требованиям потребителей	Программа повышения квалификации и переподготовки кадров	В делах ИНПО и центров послевузовского образования УчП	Нет
Несоответствие компетенций обучающихся и выпускников требованиям ФГОС / ГОС ВПО и требованиям потребителей	Низкая успеваемость	Студент	Журналы текущей аттестации	Нет
	Плохая посещаемость занятий	Группа (подгруппа)	Журналы учёта посещаемости студентами занятий	Нет
	Несоответствие лабораторных работ требованиям СТУ «Лабораторные работы и практические занятия. Общие требования к организации и проведению»	Отчеты по выполнению лабораторных работ	В делах кафедр	Нет
Несоответствие компетенций аспирантов и докторантов требованиям ВАК Минобрнауки РФ и потребителей	Нарушение сроков выполнения научного исследования	Аспирант, докторант	Индивидуальный план выполнения диссертационного исследования	Нет
	Низкое качество выполнения диссертационного исследования	Диссертационное исследование	Отзывы рецензентов, официальных оппонентов и ведущей организации	Нет
	Несоответствие требованиям по количеству научных публикаций	Аспирант, докторант	В делах кафедр по НИР	Нет
Несоответствие уровня научных публикаций требованиям	Низкое качество научных публикаций	Научная статья	В базе данных по научному цитированию РИНЦ	<a href="http://elibrary.ru/project_risc.asp?">http://elibrary.ru/project_risc.asp?</a>
			В базе данных по научному цитированию	<a href="http://thomsonreuters">http://thomsonreuters</a> .

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<b>Управление несоответствующей продукцией</b>

ям, предъявляемым к статьям, входящим в базы РИНЦ, Web of Science и Scopus			му цитированию Web of Science	com/products_services/science/science_products/a-z/web_of_science/
			В базе данных по научному цитированию Scopus	http://www.info.sciverse.com/scopus/
Несоблюдение правил внутреннего распорядка, морально-этических норм поведения	Нарушения норм поведения Нарушения правил внутреннего распорядка, правил проживания в общежитии, административные правонарушения и т. п.	Студент	Личное дело студента, приказы о принятых мерах административного воздействия	Нет

### 5.5. Анализ несоответствующей продукции

Характер несоответствий должен быть проанализирован с целью установления причин несоответствий и принятия адекватных мер с учетом требований СМК-ДП-1.6-13 «Корректирующие и предупреждающие действия».

Анализ несоответствующей продукции проводится на четырёх уровнях со следующей периодичностью:


- на уровне преподавателей учебных дисциплин, руководителей производственной практики в ходе текущего и промежуточного контроля и итоговой аттестации;
- на уровне заведующих кафедрами, руководителей учебных подразделений – ежемесячно;
- на уровне руководителя процесса – два раза в год или по мере необходимости;
- на уровне ректора СВФУ – при проведении анализа СМК.

Адекватные меры (меры коррекции и/или КД) могут быть назначены и выполнены ответственными лицами. Примеры распределения ответственности за управление несоответствующей продукцией приведены в таблице 4.

Таблица 4


#### Примеры распределения ответственности за управление несоответствующей продукцией

Виды несоответствующей продукции	Характер несоответствия	Кто регистрирует несоответствие	Кто устанавливает причины несоответствия	Кто назначает меры по исправлению	Кто назначает меры по устранению причин несоответствий
Несоответствия учебных планов, рабочих программ и учебно-методических комплексов дисциплин требованиям СВФУ, ГОС ВПО и потребителей	Несоответствие РУП «Требованиям к формированию учебного плана ООП на основе ФГОС ВПО»	Эксперты Рособнадзора, методические комиссии УчП, Учебно-методический совет СВФУ, потребитель (работодатель)	Заведующий кафедрой, методические комиссии УчП, Учебно-методический совет СВФУ	Заведующий кафедрой, методические комиссии УчП	Заведующий кафедрой, методические комиссии УчП, руководители УчП
	Несоответствие рабочих программ учебных дисциплин «Порядку разработки рабочей программы дисциплины (мо-	Заведующий кафедрой, методические комиссии	Заведующий кафедрой, методические комиссии	Заведующий кафедрой, методические комиссии	Заведующий кафедрой, методические комиссии УчП,

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
<b>СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0</b>	<b>Управление несоответствующей продукцией</b>

	дуля)» Несоответствие УМКД «Структуре УМКД»	УчП, рабочие комиссии при УМУ	УчП	сии УчП	руководители УчП
Несоответствие компетенций обучающихся и выпускников требованиям ФГОС / ГОС ВПО и требованиям потребителю	Низкая успеваемость	Заведующий кафедрой, руководители УчП, Управление качества, УМУ	Заведующий кафедрой, руководители УчП, Управление качества, УМУ	Заведующий кафедрой, руководители УчП	Заведующий кафедрой, руководители УчП, начальник УМУ, проректор, курирующий образовательную деятельность
	Плохая посещаемость занятий				
	Несоответствие лабораторных работ требованиям СТУ «Лабораторные работы и практические занятия. Общие требования к организации и проведению»				
Несоответствие компетенций аспирантов и докторантов требованиям ВАК Минобрнауки РФ и потребителей	Нарушение сроков выполнения научного исследования	Научный руководитель, научный консультант	Научный руководитель, научный консультант, диссертант, соискатель	Научный руководитель, научный консультант, заведующий кафедрой	Научный руководитель, научный консультант, заведующий кафедрой, УНиР, проректор, курирующий научную деятельность
	Низкое качество выполнения диссертационного исследования				
	Несоответствие требованиям по количеству научных публикаций				
Несоответствие уровня научных публикаций требованиям, предъявляемым к статьям, входящим в базы РИНЦ, Web of Science и Scopus	Низкое качество научных публикаций	Научный руководитель, научный консультант, отдел научных публикаций УНиР	Научный руководитель, научный консультант, автор научной статьи	Научный руководитель, научный консультант, отдел научных публикаций УНиР	Научный руководитель, научный консультант, отдел научных публикаций УНиР, проректор, курирующий научную деятельность
Несоблюдение правил внутреннего распорядка, морально-этических норм поведения	Нарушения норм поведения	Кураторы, заведующие кафедрами, руководители УчП, ППС, сотрудники СВФУ	Кураторы, заведующие кафедрами, руководители УчП, проректор по КПиК	Кураторы, заведующие кафедрами, руководители УчП, проректор по КПиК	Кураторы, заведующие кафедрами, руководители УчП, ППС, сотрудники СВФУ
	Нарушения правил внутреннего распорядка, правил проживания в общежитии, административные правонарушения и т. п.	Проректор по КПиК, начальник управления безопасности, руководители УчП, коменданты, заведующие общежитиями		Заведующие кафедрами, руководители УчП, проректор по КПиК	

Регистрация и исследование причин появления несоответствующей продукции и назначение корректирующих действий с целью их полного устранения осуществляется в соответствии с СМК-

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<b>Управление несоответствующей продукцией</b>

ДП-1.6-13 «Управление корректирующими и предупреждающими действиями».

### 5.6. Исправление и повторная верификация исправленной несоответствующей продукции

Обнаруженная несоответствующая продукция должна быть исправлена для недопущения ущерба, возникновения возможных более тяжёлых последствий.

В зависимости от характера несоответствия меры коррекции могут быть выполнены самим лицом, обнаружившим несоответствующую продукцию, или выполнены в установленный срок после их назначения ответственным лицом.

Исправленная несоответствующая продукция должна проходить повторную верификацию (таблица 5).

Таблица 5

#### Примеры мер коррекции

Виды несоответствующей продукции	Меры коррекции	Записи
Несоответствия учебных планов, рабочих программ и учебно-методических комплексов дисциплин требованиям СВФУ, ГОС ВПО и потребителей	Доработка и повторное представление на согласование и утверждение	Листы согласования, рецензии (для УМКД), план выпуска документов
Несоответствие компетенций обучающихся и выпускников требованиям ФГОС / ГОС ВПО и требованиям потребителей	Повторная сдача индивидуальных заданий и экзаменов	В ведомости текущей и промежуточной аттестации
	Отработка пропущенных занятий	В журнале посещаемости
	Повторная защита отчетов по лабораторным работам	В журнале учета текущей успеваемости
Несоответствие компетенций аспирантов и докторантов требованиям ВАК Минобрнауки РФ и потребителей	Указания и рекомендации научного руководителя или научного консультанта	В индивидуальном плане аспиранта, докторанта, соискателя
Несоответствие уровня научных публикаций требованиям, предъявляемым к статьям, входящим в базы РИНЦ, Web of Science и Scopus	Рекомендации научного руководителя, научного консультанта или начальника отдела научных публикаций УНиР	В письменном виде (произвольная форма) или в устном виде
Несоблюдение правил внутреннего распорядка, морально-этических норм поведения	Проведение собраний со студентами, вовлечение в работу органов студенческого самоуправления, СНО, научных и творческих кружков, культурно-массовую, спортивную работу, беседы с психологами и т. д.	Отчёты о проведённых мероприятиях, согласно ОП «Воспитательный процесс»

### 5.7. Утилизация несоответствующей продукции

Продукция, не подлежащая исправлению, утилизируется.

Критерии утилизации несоответствующей продукции (обучающиеся) определены в Положении о переводах, восстановлении и отчислении, Положении о студенте, Положении об аспирантуре (таблица 6), Положении об интернатуре первичной (годовой) послевузовской подготовке выпускников СВФУ.


	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<b>Управление несоответствующей продукцией</b>

Таблица 6

**Утилизация несоответствующей продукции**

Виды несоответствующей продукции	Способы утилизации	Записи
Несоответствия учебных планов, рабочих программ и учебно-методических комплексов дисциплин требованиям СВФУ, ГОС ВПО и потребителей	Исключение из действующей документации и замена версии согласно ДП «Управление документацией»	Утверждение новой учебной документации проректором, курирующим образовательную деятельность
Несоответствие компетенций обучающихся и выпускников требованиям ФГОС / ГОС ВПО и требованиям потребителей	Отчисление	Приказ об отчислении
Несоответствие компетенций аспирантов и докторантов требованиям ВАК Минобрнауки РФ и потребителей	Отчисление из аспирантуры	Приказ об отчислении
	Отклонение диссертации диссертационным советом, отрицательное решение диссертационного совета	Решения диссертационного совета
	Отклонение положительного решения диссертационного совета в ВАК РФ	Решения ВАК РФ
Несоответствие уровня научных публикаций требованиям, предъявляемым к статьям, входящим в базы РИНЦ, Web of Science и Scopus	Отказ в публикации научной статьи	Мотивированный отказ в публикации (по возможности)
Несоблюдение правил внутреннего распорядка, морально-этических норм поведения	Отчисление	Приказ об отчислении

## 6. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАМИ


№ п/п	Наименование документа	Идентификация документа	Кто разрабатывает и актуализирует документ	Кто утверждает	Место хранения подлинника	Кто принимает решение об изменении / отмене документа
1.	Требования к формированию учебного плана ООП на основе ФГОС ВПО	Прилож. к приказу № 895 от 25.12.12	УМУ	Ректор	УМУ	Руководитель процесса УМУ
2.	Положение о балльно-рейтинговой системе в СВФУ. Версия 2.0	СМК-ОПД-4.2.3.-028-12	УМУ	Ректор	УМУ	Руководитель процесса УМУ
3.	Положение о кредитно-модульной организации учебного процесса в СВФУ. Версия 1.0	СМК-ОПД-4.2.3-015-11	УМУ	Ученый совет	УМУ	Руководитель процесса УМУ
4.	Положение об организации учебного процесса в СВФУ с использованием системы зачетных единиц. Версия 1.0	СМК-ОПД-4.2.3-09-11	УМУ	Ученый совет	УМУ	Руководитель процесса УМУ
5.	Положение о самостоятельной работе студентов СВФУ. Версия 1.0	СМК-ОПД-4.2.3.-016-11	УМУ	Ректор	УМУ	Руководитель процесса УМУ
6.	Положение о текущей и промежуточной аттестации студентов СВФУ. Версия 1.0	СМК-ОПД-4.2.3-011-11	УМУ	Ученый совет	УМУ	Руководитель процесса УМУ
7.	Положение о профессоре-исследователе и доценте-исследователе СВФУ. Версия 1.0	СМК-ОПД-4.2.3.013-11	УК, УНиР	Ученый совет	УК	Руководитель процесса УНиР
8.	Порядок оформления научной школы в СВФУ. Версия 1.0	СМК-РИ-4.2.1-006-12	УК, УНиР	Ректор	УК	Руководитель процесса УНиР
9.	Положение о научном семинаре студентов СВФУ. Версия 1.0	СМК-ОПД-4.2.3-033-13	УК, УНиР	Ректор	УК	Руководитель процесса УНиР
10.	Примерное положение о студенческом научном кружке в СВФУ. Версия 1.0	СМК-ОПД- 4.2.3. - 031-12	УК, УНиР	Ректор	УК	Руководитель процесса УНиР
11.	Положение о дисциплинарных взысканиях, применяемых к студентам СВФУ	СМК-10	УСР	Ректор	УСР	Руководитель процесса УСР



## 7. УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ

№ п/п	Наименование записи	Идентификация	Форма	Ответственный	Место хранения	Срок хранения
1.	Приказы ректора об объявлении выговоров неуспевающим студентам или их отчислении	Наименование, номер, дата, подпись ректора	Бумажная и электронная	Руководитель УчП	Приемная руководителя УчП	ДМН
2.	Представления руководителей УчП об отчислении неуспевающих студентов	Наименование, дата, подпись руководителя УчП	Бумажная	Руководитель УчП	Личное дело студента в Студенческом отделе кадров УМУ	До передачи в архив СВФУ
3.	Журнал индивидуальных консультаций и приема СРС	Наименование, даты, время, фамилии и инициалы преподавателя, подпись заведующего кафедрой	Бумажная и электронная	Заведующий кафедрой	Кафедра, деканат, УМО	1 год
4.	Журналы посещаемости занятий студентами	Наименование, номера курсов и групп, наименование УчП, учебный год	Бумажная	ППС	Кафедра	5 лет
5.	Отчеты студентов по практике	Наименование, вид практики, сроки прохождения, место практики, номера курсов и групп, наименование УчП, учебный год	Бумажная	Ответственный по практикам в УчП	Кафедра	5 лет
6.	Журналы успеваемости студентов	Наименование, наименование УчП, фамилия и инициалы студента, наименование дисциплины, фамилия и инициалы преподавателя, дата, оценка, подписи зам. руководителя УчП по учебной работе и преподавателя	Бумажная	Заведующий кафедрой	Деканат, УМО	5 лет после окончания студентами учёбы
7.	Журнал текущей аттестации					
8.	Ведомость текущей и промежуточной аттестации					
9.	Журнал протоколов ГЭК и ГАК	Наименование, наименование УчП, фамилия и инициалы студента, наименование направления подготовки/	Бумажная	Заведующий кафедрой	Деканат, УМО	5 лет после окончания студентами учёбы

		специальности, фамилия и инициалы председателя и членов ГЭК и ГАК, дата, итоговая оценка, подписи председателя и членов ГЭК и ГАК				
10.	Протоколы приёма кандидатских экзаменов	Унифицированная форма	Бумажная	Экзаменатор	Отдел аспирантуры и докторантуры УНиР	5 лет
11.	Протоколы кафедральных семинаров по обсуждению диссертационных работ	Наименование, дата, подписи заведующего кафедрой и секретаря	Бумажная	Заведующий кафедрой	Кафедра	5 лет
12.	Протоколы диссертационного совета	Унифицированная форма	Бумажная	Секретарь диссертационного совета	Рабочее место секретаря диссертационного совета	5 лет
13.	Список научных публикаций	Унифицированная форма	Бумажная и электронная	Заведующий кафедрой	Кафедра	5 лет
14.	Журнал посещений занятий преподавателями	Наименование, ФИО преподавателя, дисциплина, дата, курс, группы, подписи преподавателей	Бумажная	Заведующий кафедрой	Кафедра	5 лет
15.	Отчёт об анализе причин возникновения несоответствующей продукции	Согласно приложениям 3 и 4 ДП «Корректирующие и предупреждающие действия»	Бумажная	ППС, деканы, руководители процессов, ПРК	Кафедра, УчП, кабинет руководителя процесса, ПРК	5 лет
16.	Протоколы об административных правонарушениях	Наименование, дата, подписи составивших протокол	Бумажная	Руководители подразделений	Личное дело студента в Студенческом отделе кадров УМУ	5 лет
17.	Претензии, жалобы и обращения	Согласно Инструкции по делопроизводству в СВФУ	Бумажная	Руководители подразделений	Кабинеты руководителей	10 лет
18.	Отчёты о работе с жалобами и обращениями потребителей	Согласно Приложению 3 настоящей ДП	Бумажная	Руководители подразделений	Кабинеты руководителей	5 лет

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<i>Управление несоответствующей продукцией</i>

## 8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ И ПОЛНОМОЧИЙ

### Ректор:

- утверждает настоящую ДП;
- оценивает результативность процесса и принимает решения по его улучшению;
- выделяет ресурсы для обеспечения выполнения требований настоящей ДП в структурных подразделениях;
- принимает решения по отчислению и восстановлению обучающихся.

### ПРК:

- разрабатывает/актуализирует настоящую ДП;
- организует проверку требований настоящего ДП при проведении внутренних аудитов;
- анализирует данные о функционировании процесса и вносит предложения по улучшению процесса;

### Проректор, курирующий образовательный процесс:

- принимает решения в отношении управления несоответствующей продукцией в образовательной деятельности и установления причин её возникновения;
- анализирует результативность и эффективность КД.

### Проректор, курирующий научный процесс:

- принимает решения в отношении управления несоответствующей продукцией в научно-инновационной деятельности и установления причин её возникновения;
- анализирует результативность и эффективность КД.

### Проректор по корпоративной политике и культуре:

- обеспечивает контроль со стороны руководства УчП, заведующих общежитиями, кураторов групп соблюдения обучающимися морально-этических норм поведения;
- анализирует результаты этого контроля и принятых мер коррекции и корректирующих действий;
- разрабатывает и принимает меры коррекции и корректирующие действия.

### Управление качества:

- осуществляет сбор данных о функционировании процесса для анализа и оценки его результативности;
- осуществляет мониторинг процесса;
- организует передачу записей в архив;
- организует уничтожение записей по истечении установленного срока.

### Отдел внутренних аудитов УК:


- организует проверку требований настоящей процедуры при проведении ВА.

### Декан факультета, директор института:

- анализирует характер и причины несоответствий в УчП;
- назначает меры коррекции, разрабатывает корректирующие действия по выявляемым несоответствиям и проводит анализ их результативности.

### Директор НИИ СВФУ:

- анализирует характер и причины несоответствий в НИИ;
- назначает меры коррекции, разрабатывает корректирующие действия по выявляемым несоответствиям и проводит анализ их результативности.

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<i>Управление несоответствующей продукцией</i>

Руководители СП:

- обеспечивают выполнение требований настоящей ДП в своём СП;
- проводят анализ причин появления несоответствий;
- проводят анализ изменений внешней и внутренней среды;
- разрабатывают КД и ПД;
- проводят анализ результативности процесса;
- обеспечивают поддержание записей в рабочем состоянии;
- предоставляют отчёты об анализе несоответствий и результативности КД и ПД.

ППС, кураторы, заведующие общежитиями:

- выявляют несоответствующую продукцию;
- принимают меры по устранению несоответствий;
- отвечают за достоверность и своевременность предоставления информации о несоответствиях;
- отвечают за применение установленных форм оформления записей;
- отвечают за полноту сведений и правильность заполнения форм.

Психолог Центра психологической помощи студентам «Развитие»:

- разрабатывает и выполняет индивидуальные меры психологического воздействия на нарушителей морально-этических норм.

## 7. ИЗМЕРЕНИЕ, МОНИТОРИНГ И АНАЛИЗ ПРОЦЕССА

Анализ и оценку результативности процесса «Управление несоответствующей продукцией» осуществляет ПРК в периоды проведения анализа СМК.

Анализ управления несоответствующей продукцией / услугой образовательной и научной деятельности осуществляют проректоры по соответствующему направлению деятельности.

Мониторинг несоответствующей продукции / услуги ведется руководителями учебных и научных подразделений университета.

Оценку соответствия продукции установленным требованиям осуществляют ППС, учебно-методические комиссии учебных подразделений, научные сотрудники, ученые советы НИИ.


Проверка соответствия требованиям настоящей ДП производится в ходе внутренних и внешних аудитов СМК.

В случае если ПРК делает вывод о нерезультативности процесса, он предпринимает корректирующие действия в отношении процесса, в том числе – пересмотр данной процедуры. Для оценки результативности процесса используются следующие показатели (таблица 7).

Таблица 7

### Показатели результативности процесса


№ п/п	Наименование показателя	Объект и процесс анализа	Определение показателя
1.	Степень соответствия учебных планов, рабочих программ, УМКД требованиям, установленным СВФУ, ГОС ВПО и потребителей	Учебные планы, рабочие программы, УМКД. При проведении аккредитации, в ходе текущего внутреннего анализа, при проведении анализа СМК	Доля учебных планов, рабочих программ, УМКД без выявленных несоответствий

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<b>Управление несоответствующей продукцией</b>

2.	Уровень сформированности компетенций обучающихся и выпускников требованиям ФГОС / ГОС ВПО и требованиям потребителей	Успеваемость обучающихся. Текущий и промежуточный контроль, ИГА. При анализе на заседаниях коллегияльных органов управления, на заседаниях ГАК, в ходе проведения опроса, при проведении анализа СМК	Общая и качественная успеваемость. Доля выпускников, получивших дипломы. Доля выпускников, получивших дипломы с «отличием». Доля трудоустроенных выпускников
3.	Степень соответствия компетенций аспирантов и докторантов требованиям ВАК Минобрнауки РФ и потребителей	Сдача экзаменов кандидатского минимума, научные публикации, диссертационные работы. При проведении процентов, в ходе заслушивания отчетов на НТС, при проведении анализа СМК	Доля аспирантов, сдавших кандидатские экзамены. Доля выпускников аспирантуры, защитившихся в срок. Количество научных публикаций. Процент выполнения диссертационной работы.
4.	Несоответствие уровня научных публикаций требованиям, предъявляемым к статьям, входящим в базы РИНЦ, Web of Science и Scopus	Научные статьи. При проведении процентов, в ходе заслушивания отчетов на НТС, в ходе анализа отчетов по НИР, при проведении анализа СМК	Доля научных статей, вошедших в базы РИНЦ, Web of Science и Scopus
5.	Своевременность и результативность мер воздействия на нарушителей правил внутреннего распорядка и морально-этических норм	Нарушители правил внутреннего распорядка и морально-этических норм, характер нарушений. При обходах, посещениях общежитий студгородка, при анализе жалоб и обращений. При проведении анализа со стороны руководства	Доля студентов, нарушивших правила внутреннего распорядка и морально-этических норм. Снижение количества правонарушений. Доля жалоб и обращений, по которым приняты меры

Данные по анализу характера несоответствующей продукции и результативности корректирующих действий предоставляются руководителю соответствующего процесса жизненного цикла.

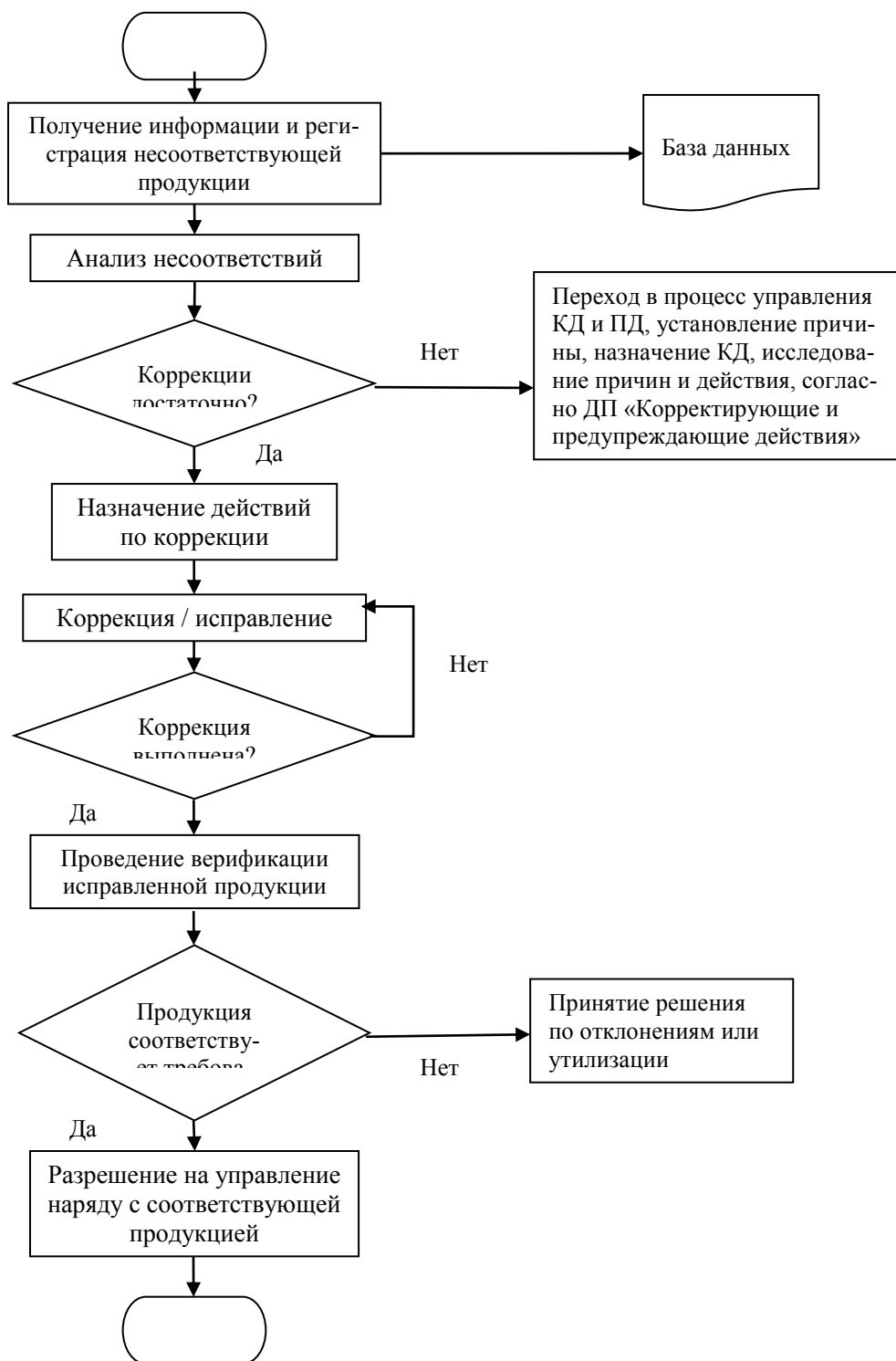
Данные по анализу и оценке показателей качества продукции с учетом их динамики предоставляются в УК для формирования отчёта об анализе СМК со стороны руководства.


	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<b>Управление несоответствующей продукцией</b>

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

### Схема управления несоответствующей продукцией



	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<i>Управление несоответствующей продукцией</i>

Приложение 2

**Форма журнала учета несоответствий подразделения**

**ЖУРНАЛ УЧЕТА НЕСООТВЕТСТВИЙ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ \_\_\_\_\_**


№ п/п	Дата регистрации несоответствия	Формулировка несоответствия	Кем выявлено	Ответственный за разработку и выполнение корректирующих действий	Срок исполнения корректирующих действий	Отметка о выполнении (выполнено / не выполнено) (дата, подпись)

Приложение 3

**Форма журнала регистрации жалоб и обращений потребителей**

**ЖУРНАЛ  
регистрации жалоб и обращений потребителей**

№ п/п	Характер жалобы или обращения	Кто жаловался или обращался	Дата регистрации жалобы	Дата ответа	Лицо, готовившее ответ	Реакция

	Министерство образования и науки Российской Федерации
	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Восточный федеральный университет имени М.К.Аммосова»
	Система менеджмента качества
СМК-ДП-1.5-13 Версия 2.0	<b>Управление несоответствующей продукцией</b>

### Лист ознакомления

с \_\_\_\_\_  
(наименование документа для ознакомления)

\_\_\_\_\_  
(наименование структурного подразделения)

№ п/п	ФИО, должность	Личная подпись	Дата	Примечания

### Лист учета периодических проверок

№ п/п	Дата проверки	Ф.И.О. и должность лица, выполнившего периодическую проверку	Подпись лица, выполнившего проверку	Результаты проверки

### Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения
	замененных	новых	аннулированных					