



Министерство образования Республики Беларусь  
Учреждение образования «Белорусский государственный  
университет информатики и радиоэлектроники»  
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

*Документированная процедура*  
**УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ**

ДП 4.7-2023

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор



В.А. Богуш  
2023 г.

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

*Документированная процедура*  
**УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ**

ДП 4.7-2023

Версия 04

Минск



## Предисловие

1 РАЗРАБОТАНА Учреждением образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники».

**ИСПОЛНИТЕЛИ:**

Полякова Н.А., начальник УО

Алябьева И.И., начальник ОМК

Минченко О.И., ст. преподаватель кафедры

**2 ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ**

приказом ректора от 31.10.2023 №489

**3 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН ДП 4.7-2017 (версия 03)**

© БГУИР

Настоящая документированная процедура не может быть тиражирована и распространена без разрешения учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»

---

Издана на русском языке



## СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение и область применения.....	4
2	Нормативные ссылки.....	4
3	Термины, обозначения и сокращения.....	4
4	Общие положения.....	6
5	Описание процедуры.....	10
5.1	Текстовое описание процедуры.....	10
5.2	Графическое описание процедуры.....	13
5.3	Ответственность и полномочия.....	14
6	Записи.....	14
	Приложение А Графическое описание процедуры.....	15
	Лист согласования.....	18



## 1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Цель разработки настоящей процедуры - обеспечение идентификации и управления продукцией, которая не соответствует требованиям НД и потребителей.

1.2 Настоящая документированная процедура устанавливает порядок и ответственность проведения работ по управлению несоответствиями, возникающими на любом этапе работы университета.

1.3 Процедура управления несоответствиями направлена на выявление несоответствий, анализ причин несоответствий для выбора целесообразных корректирующих и действий по предупреждению, устранение несоответствий, анализ результативности проведенных мероприятий по устранению несоответствий и предупреждающих действий.

1.4 Требования настоящей документированной процедуры распространяются на все структурные подразделения университета, входящих в область действия СМК БГУИР.

## 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1 СТБ ISO 9000 Системы менеджмента качества. Основные понятия и словарь.

2 СТБ ISO 9001 Системы менеджмента качества. Требования.

3 Кодекс Республики Беларусь об образовании от 13 января 2011 года №243-3.

4 Правила проведения аттестации студентов, курсантов, слушателей при освоении содержания образовательных программ высшего образования», утвержденные постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 20.05.2012 №53.

5 Положение о порядке перевода, восстановления и отчисления студентов, утвержденное Постановлением Совета Министров Республики Беларусь О вопросах организации учебного процесса от 01.09.2022 №574.

6 Положение о порядке организации и проведении текущей аттестации студентов, курсантов БГУИР при освоении содержания образовательных программ высшего образования I ступени от 11.12.2013 №03-2013/03-0015.

7 Положение о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов БГУИР от 03.05.2017 № 03-2017/03-0027.

8 Положение об аттестации руководителей и специалистов БГУИР.

9 РК 1.0 Руководство по качеству.

10 ДП 3.20 Управление записями.

11 ДП 4.3 Внутренние аудиты.

12 ДП 4.6 Корректирующие и предупреждающие действия.

13 ППД 4.1-01 О контроле и взаимопосещениях учебных занятий.



## 3 ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

### 3.1 Термины

В настоящем документе используются термины и определения по СТБ ISO 9000, словарю СТО 1.0, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Неуспевающий обучающийся – обучающийся, уровень знаний и умений, которого не соответствует требованиям, установленным по каждой учебной дисциплине в университете, а также не выполняющий работы, установленные учебным планом и учебными программами в установленные сроки.

Исправление – действие, предпринятое в отношении несоответствий продукции или услуги с тем, чтобы сделать ее соответствующей требованиям.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия (осуществляется, как правило, в сочетании с корректирующим действием).

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения повторного его возникновения.

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

Результативность КД – степень реализации запланированных КД.

Соответствие – выполнение требования.

Несоответствие – невыполнение требования.

### 3.2 Обозначения

ИИС – интегрированная информационная система

КД – корректирующие действия;

НД – нормативная документация;

НИОКР – научно-исследовательская и опытно-конструкторская работа;

НИР – научно-исследовательская работа;

НИЧ – научно-исследовательская часть;

ОМК – отдел менеджмента качества;

ОСРБ – образовательный стандарт Республики Беларусь;

ПД – предупреждающие действия;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

ПРК – представитель руководства по качеству;

УМК – учебно-методический комплекс;

УО – учебный отдел;

УМУ – учебно-методическое управление.



### 3.3 Сокращения

каф. – кафедра;  
нач. – начальник;  
отв. – ответственный;  
отд. – отдел;  
внеш. – внешний;  
внутр. – внутренний;

## 4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 4.1 Виды несоответствий


В университете осуществляется процесс по выявлению несоответствий, возникающих в процессе образовательной и научной деятельности.

Выявление несоответствий осуществляется с целью улучшения деятельности и может проводиться на любом этапе реализации каждого из процессов СМК БГУИР по инициативе владельцев процесса или в плановом порядке. Несответствия могут быть также выявлены при проверках (самоконтроле, внешних и внутренних аудитах, иных проверках).

Виды возможных несоответствий приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Виды несоответствий

Вид деятельности или процесс	Основные виды несоответствий
<b>Образовательные процессы</b>	<p><b>Для студентов</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– неудовлетворительные знания по 2 и более предметам при текущем (семестровом) контроле знаний;</li><li>– академическая задолженность;</li><li>– неудовлетворительная оценка - несоответствие компетенций - на государственном экзамене, при защите дипломного проекта;</li><li>– нарушение правил внутреннего распорядка обучающихся;</li><li>– нарушение графика учебного процесса.</li></ul> <p><b>Для преподавателей:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– несоответствия в квалификации ППС;</li><li>– нарушение графика учебного процесса преподавателем;</li><li>– несвоевременное обновление устаревшей учебной и учебно-методической литературы;</li><li>– невыполнение плана изданий учебной и учебно-методической литературы;</li><li>– нарушение трудовой дисциплины;</li><li>– нарушение правил внутреннего трудового распорядка БГУИР.</li></ul> <p><b>Для кадров высшей квалификации:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– невыполнение индивидуальных планов;</li><li>– срыв графика защит;</li><li>– недостаток профессиональной подготовки аспирантов и докторантов.</li></ul> <p><b>Для проектирования учебно-методической документации:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– несоответствия учебных планов образовательным стандартам РБ;</li><li>– несогласованность типовых, базовых и учебных (рабочих) программ;</li></ul>

	Документированная процедура <b>УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ</b>	<b>ДП 4.7-2023</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствие УМК по читаемым дисциплинам;</li> <li>– неполная обеспеченность (недостаток) учебно-методической литературой в связи с отсутствием закупок.</li> </ul>	
<b>Научная и инновационная деятельность</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– отчеты по НИР, получившие отрицательный отзыв заказчика;</li> <li>– несоответствия компетенций научных работников и ППС;</li> <li>– низкий научный уровень выполнения НИР и НИОКР</li> </ul>	

Все случаи несоответствия должны идентифицироваться и регистрироваться в документах и записях о проведениях мероприятий, анализу, внутренних аудитов или оценке результативности процессов, иных формах идентификации выявленных несоответствий.

Несоответствия также могут быть зафиксированы в отчетах, ведомостях, протоколах заседаний, а также других видах записей с отражением решений, действий или рекомендаций по устранению выявленных несоответствий, ответственных исполнителях и сроках.

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

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

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

В установленные сроки (ежегодный приказ ректора об организации образовательного процесса в университете на учебный год) производится анализ результатов изучения студентами учебных дисциплин с рассмотрением на собраниях учащихся, заседаниях кафедр, советах факультетов и ректорате университета. Исходные данные для анализа вносятся преподавателями в электронный журнал выполнения студентами программ учебных дисциплин в ИИС «БГУИР: университет».

Технология и реализация модульно-рейтинговой системы обучения и оценки успеваемости студентов приведены в Положении о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов.

При выявлении несоответствий знаний, умений и навыков студентов требованиям, управление несоответствиями осуществляется на основе положения «О порядке перевода, восстановления и отчисления студентов».

Несоответствия могут возникать в процессе образовательной деятельности вследствие ошибок, допущенных при формировании учебных планов и их реализации, из-за недостаточной квалификации ППС, а также по вине обучающихся.

##### **4.2.1 Работа с неуспевающими обучающимися**

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими по следующим основаниям:



- результатам прохождения контрольных точек;
- результатам текущих проверок;
- результатам сдачи курсовых проектов (работ);
- результатам экзаменационной сессии;
- результатам защиты дипломных проектов (работ);
- результатам итоговой государственной аттестации.

Если обучающийся признается неуспевающим из-за несоответствий, связанных с деятельностью университета, то проводится его дополнительное обучение.

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

Для ликвидации несоответствия студентам, не выполнившим график учебного процесса, может быть представлена возможность:

- пройти дополнительное обучение;
- получить дополнительные консультации по договоренности с преподавателем и руководителем подразделения;
- пройти повторно контрольные испытания в установленном порядке;
- пройти защиты курсовых проектов (работ) в другие установленные сроки;
- пройти повторное изучение дисциплин.

Перечисленные мероприятия проводятся вне учебного графика студентов данной специальности, организуются и осуществляются соответствующими деканатами и кафедрами.

Деканаты факультетов ведут учет и анализ всех несоответствий с целью выявления проблем в области качества и составления отчета по качеству.

Отчетами по качеству являются:

- сводки по итогам промежуточной аттестации;
- сводки по результатам зачетов;
- сводки о ходе экзаменационной сессии;
- сводки по защите дипломных проектов и дипломных работ.

Проекты указанных документов готовят заместители деканов факультетов на основании поступивших в деканат заполненных аттестационных, зачетных, экзаменационных ведомостей, протоколов защиты дипломных проектов (работ).

Сформированные документы визируются деканами факультетов и передаются в УМУ.

Сведения о несоответствиях обсуждаются на различных уровнях управления - Совете факультета, Совете университета, научно-методическом совете, ректорате.





#### 4.2.2 Работа с несоответствующими учебными планами и рабочими программами

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

Деканы отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствующих рабочих программ.

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими по следующим основаниям:

- результатам текущих проверок и аудитов;
- информации, полученной от предприятий и организаций, на которых работают выпускники БГУИР;
- результатам анализа поступивших рекламаций;
- результатам контроля обучающихся.

Учебные планы и рабочие программы, признанные несоответствующими на этапе планирования/разработки, возвращаются на доработку с последующей верификацией и нормоконтролем (СТУ 3.11 Научно-методическое обеспечение).

#### 4.2.3 Работа с ППС, имеющим несоответствующую компетенцию

Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случае:

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

В случае обнаружения несоответствий в работе преподавателей, данные несоответствия идентифицируются и регистрируются в журнале контроля образовательного процесса (ППД 4.1-01 О контроле и взаимопосещениях учебных занятий), рассматриваются на заседаниях кафедр, советах университета (при необходимости).

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

Контроль и оценка соответствия образовательного, квалификационного, профессионального и педагогического уровня ППС проводится при зачислении на должность и в плановом порядке при ежегодной аттестации кадров.

### 4.3 Управление несоответствиями, возникающими при осуществлении научных исследований и разработок

Несоответствия при осуществлении научных исследований и разработок могут возникать вследствие ошибок, допущенных при



формировании программ НИД БГУИР, выделении необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательском процессе.

Несоответствия в бюджетных и хоздоговорных НИР и НИОКР могут быть выявлены при проведении контроля:

- научными руководителями работ;
- экспертными комиссиями и НТС БГУИР;
- заказывающими организациями научных исследований и разработок (Государственные органы, Министерства и Ведомства РБ).

Несоответствия в НИР аспирантов и докторантов могут быть выявлены:

- при проведении экзаменов, аттестаций;
- при проведении итоговой государственной аттестации.

В бюджетных и хоздоговорных НИР и НИОКР анализ причин возникновения несоответствий проводят научные руководители тем. Проректор по научной работе БГУИР отвечает за своевременное исправление несоответствий в НИР и НИОКР (СТУ 2.10 Научная и инновационная деятельность).

Анализом причин появления несоответствий в работе аспирантов и докторантов занимаются научные руководители. Заведующий отделом аспирантуры и докторантуры БГУИР отвечает за исправление несоответствий в работе аспирантов и докторантов (СТУ 2.6 Подготовка научных работников высшей квалификации).

## **5 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕДУРЫ**

### **5.1 Текстовое описание процедуры**

Процедура «Управление несоответствиями» состоит из следующих этапов:

#### **5.1.1 Обнаружение несоответствий продукции БГУИР**

Владельцы процессов в рабочем порядке непрерывно осуществляют анализ качества продукции, основываясь на документированной информации о продукции процессов, рекламациях потребителей, результатах внутренних и внешних аудитов. В случае появления документально зафиксированной информации о возникших несоответствиях, информация проверяется и анализируется владельцами процессов и руководителями соответствующих структурных подразделений.

#### **5.1.2 Классификация и анализ причин несоответствующей продукции**

Представитель руководства по качеству в течение 10 рабочих дней после получения от руководителей процессов документальных свидетельств в виде отчетов о несоответствии продукции, при необходимости создает экспертную группу. В экспертную группу включаются работники,



задействованные в процессах, приведших к появлению несоответствий, владельцы процессов, руководители других заинтересованных структурных подразделений БГУИР. Руководителем экспертной группы является представитель руководства по качеству. Экспертная группа выполняет классификацию и анализ причин возникновения несоответствующей продукции.

*5.1.3 Устранение несоответствий: разрешение на отклонение, исправление, замена материалов*

По завершении классификации и анализа причин возникновения несоответствий, экспертная группа в течение 1 месяца рассматривает возможные варианты коррекции несоответствий. В частности, рассматриваются следующие варианты:

- возможность получения разрешения компетентных органов или должностных лиц на отклонения в продукции, например, согласование отклонений в учебном плане (рабочей программе);

- возможность исправления продукции с целью устранения несоответствий, например, изменение учебных планов, рабочих программ, ЭУМК, отчетов по НИР и т.п.;

- возможность изменения требований к поставщикам и замены материалов, используемых в процессе и приводящих к несоответствиям, например, изменение правил приема, изменение программ вступительных испытаний, замена исполнителей НИР и т.п.;

- возможность дальнейшего использования продукции и меры, которые надо предпринять в целях обеспечения ее соответствия, например, повторное прослушивание курса, повышение квалификации выпускников, повышение квалификации преподавателей и т.п.

После определения действий по устранению возникших несоответствий (коррекций), отчет передается владельцу процесса соответствующего структурного подразделения.

После выполнения данных действий владелец процесса возвращает отчет о несоответствии продукции представителю руководства по качеству.

*5.1.4 Целесообразно/возможно устранение причин?*

Представитель руководства по качеству, получив от владельца процесса отчет о несоответствии продукции с занесенными в него данными о выполненных коррекциях, совместно с членами экспертной группы рассматривает вопрос о целесообразности/возможности запуска корректирующих или предупреждающих действий.

В случае принятия решения о целесообразности и возможности осуществления действий, направленных на устранение причин возникшего несоответствия, экспертная группа определяет необходимые корректирующие/предупреждающие действия, сведения о которых (включая содержание предполагаемых мероприятий, сроки их реализации и ответственных за реализацию).



После определения перечня необходимых КД/ПД, направленных на устранение причин несоответствий и заполнения раздела №4 отчета о несоответствии продукции представитель руководства по качеству предает отчет в ОМК.

#### *5.1.5 Корректирующие/предупреждающие действия*

В случае решения экспертной группы о целесообразности и возможности устранения причин несоответствий, руководители процессов в соответствии с требованиями ДП 4.6 «Корректирующие и предупреждающие действия», осуществляют все мероприятия, запланированные в п. 4.2 раздела №4 отчетов о несоответствии продукции в установленные экспертными группами сроки.

#### *5.1.6 Проверка результативности корректирующих/предупреждающих действий*

Начальник ОМК, получив заполненные до раздела №4 отчеты о несоответствии продукции, регистрирует их в журнале регистрации несоответствий (приложение В) и контролирует сроки осуществления КД/ПД, установленные в п. 4.2 раздела №4 отчетов.

По истечении данных сроков начальник ОМК организует проверку результативности КД/ПД, предпринятых руководителями процессов. Для этого он вправе запрашивать документы, подтверждающие, что КД/ПД реализованы в университете и достигли своих результатов.

По завершении оценки результативности КД/ПД, начальник ОМК делает соответствующие пометки в п. 5.1 раздела №5 отчетов о несоответствии продукции «Оценка результативности КД/ПД».

Начальник ОМК передает копии полностью заполненных отчетов представителю руководства по качеству, который делает письменное заключение об устранении причин несоответствий, доводит его до руководителей процессов и выдает разрешение на продолжение работ (в случае, если ранее они были приостановлены).

Оригиналы заполненных отчетов о несоответствии продукции хранятся в ОМК в порядке, установленном в ДП 3.20 «Управление записями», и используются при внешних аудитах и проверках СМК БГУИР для подтверждения управляемости возникающих несоответствий научно-технической продукции и образовательных услуг университета.

#### *5.1.7 Продолжение работ*

По завершении всех описанных выше действий процесса или видов деятельности в рамках процессов СМК БГУИР работы продолжают в соответствии с документацией на процессы (виды деятельности в рамках процессов).

## **5.2 Графическое описание процедуры**

Графическое описание процедуры приведено в приложении А.

	<i>Документированная процедура</i> <b>УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ</b>	<b>ДП 4.7-2023</b>
--	--	--------------------

### 5.3 Ответственность и полномочия

Матрица распределения ответственности и полномочий приведена в таблице 2.

Таблица 2 – Матрица распределения ответственности и полномочий

Операция (действие)	Ответственное лицо	Область ответственности
1. Обнаружение несоответствий	Владельцы процессов, аудиторы, проверяющие органы, руководители СП	Осуществление анализа, проверки
2. Классификация и анализ причин возникновения несоответствий	ПРК	Создание экспертной группы (при необходимости), подпись отчета
	Владельцы процессов, ответственные исполнители процессов по направлениям, экспертная группа	Классификация и анализ причин возникновения несоответствия
3. Устранение несоответствий: разрешение на отклонение, исправление, замена материалов	ПРК	Подпись отчета
	Экспертная группа	Рассмотрение возможных вариантов коррекции несоответствий
	Владельцы процессов, руководители СП	Подтверждение своего согласия с запланированными коррекциями; обеспечение запланированной коррекции.
5. Корректирующие и предупреждающие действия	Согласно ДП 4.6 Корректирующие и предупреждающие действия	
6. Проверка результативности корректирующих и предупреждающих действий	ПРК	Анализ СМК руководством – анализ, заключение об устранении причин несоответствий
	Начальник ОМК	Контроль осуществления КД, оценка результативности КД с отражением в отчете по аудиту СП, передача копий заполненных отчетов руководителю соответствующего СП
7. Продолжение работ	В соответствии с документацией на процессы (виды деятельности в рамках процессов СМК)	

### 6 ЗАПИСИ

Перечень форм и записей приведен в таблице 3

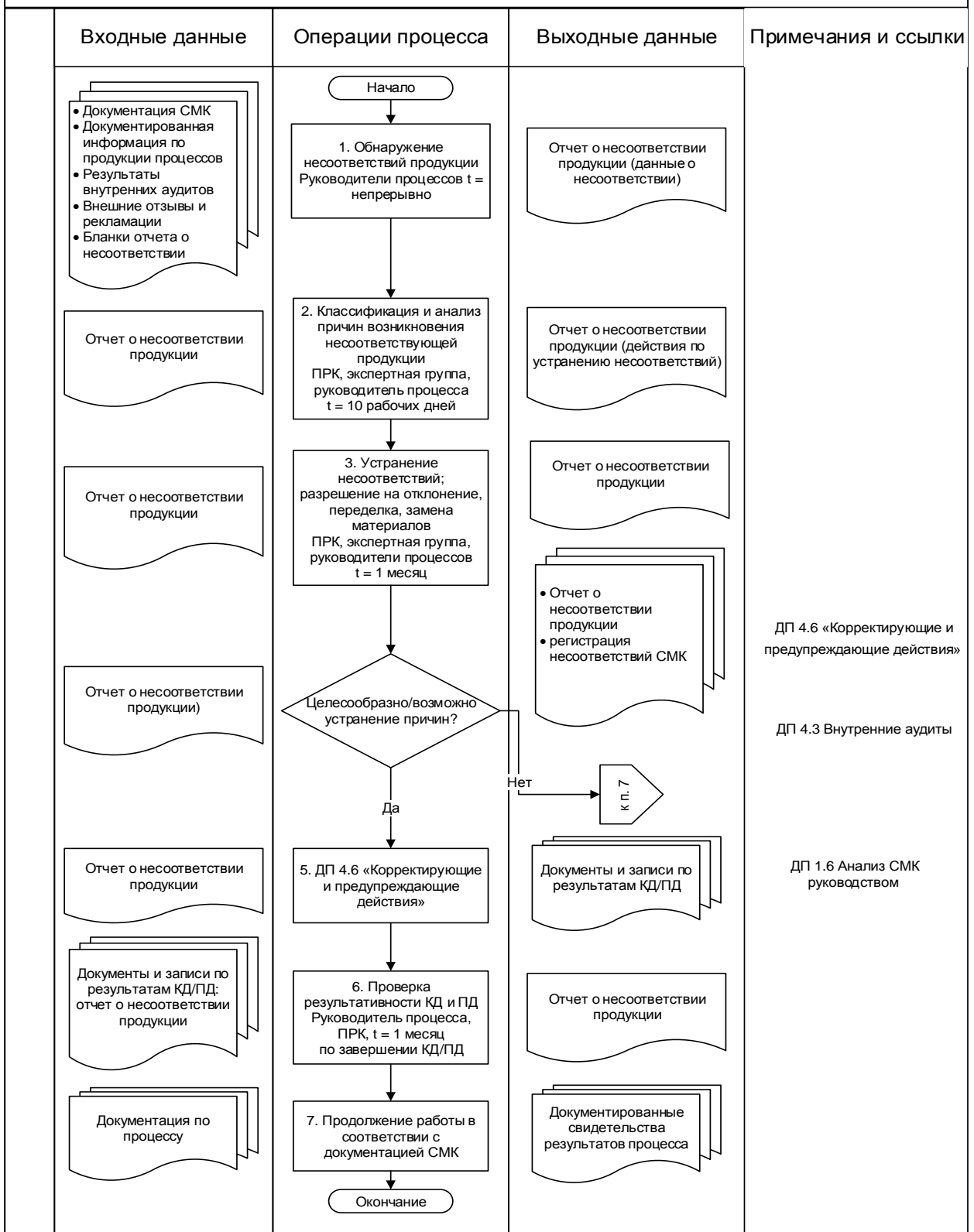
Таблица 3 – Перечень форм и записей

№	Наименование документа	Хранение	
		место	срок
1	Отчет о несоответствии (протокол несоответствия)	ОМК	3 года
2	Журнал контроля образовательного процесса	УО	3 года
3	Планы-отчеты об устранении несоответствий по результатам внешних аудитов, проверок.	ОДО, ОМК	3 года



Приложение А  
Графическое описание процедуры

ДП 4.7 Управление несоответствиями



	<i>Документированная процедура</i> <b>УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ</b>	<b>ДП 4.7-2023</b>
--	--	--------------------

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Первый проректор	Давыдов М.В.		
Проректор по учебной работе	Рыбак В.А.		
Начальник учебно-методического управления	Волчѐк С.А.		
Начальник юридического отдела	Матусевич А.Д.		
Начальник отдела менеджмента качества	Алябьева И. И.		