

Қазақстан Республикасының білім және ғылым министрлігі

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті



ПРОЦЕДУРА

СӘЙКЕССІЗ ӨНІМ

Көшірме	Код	Басылым	Үдеріске жауапты	Сапа бойынша жауапты
	ПРО СКГУ 802-14	төртінші	М.В. Погребницкая <i>М.В. Погребницкая</i>	М.В. Погребницкая <i>М.В. Погребницкая</i>

Тармақтардың өзгертілуі

Петропавл қаласы, 2014

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Несоответствующая продукция	ПРО СКГУ 802-14	Стр. 2 из 14

Мазмұны

1.	Жалпы ережелер	2
2.	Нормативтік сілтемелер	2
3.	Терминдер мен анықтамалар.....	3
4.	Белгілеулер мен қысқартулар	3
5.	Сәйкессіз өнімді айқындау.....	3
6.	Сәйкессіз өнімді сәйкестендіру	4
7.	Сәйкессіз өнімді талдау және өңдеу	5
A.	«Сәйкессіз өнім» үдерісінің блок-тәсімі	7

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

- 1.1. Осы «Сәйкессіз өнім» процедурасы «М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті» ШЖҚ-дағы РМК-да (әрі қарай – Университет) сәйкессіз өнімді басқару **мақсатында** әзірленді.
- 1.2. Осы процедураның талаптары кез келген өмірлік кезеңде айқындалған сәйкессіз өнімге **қолданылады**.
- 1.3. Осы процедура бойынша барлық жұмыстарды Сапа бойынша жауапты, үдерістерге жауаптылар және құрылымдық бөлімшелердің жетекшілері **бақылайды**.
- 1.4. Процедура білім беру қызметін көрсетуге және өнім шығаруға жауапты Университеттің барлық жұмысшылармен **орындалуға** міндетті.
- 1.5. Көрнекілік үшін А қосымшада «Сәйкессіз өнім» үдерісінің кіріс/шығыс блок-тәсімі мен матрицасы ұсынылған.
- 1.6. Осы процедура Университеттің ішкі нормативтік құжаты болып табылады және менеджмент жүйелеріне тексерістер жүргізу кезіндегі сертификаттау органдарының аудиторларынан, сонымен қатар Университет Ректорымен рұқсат етілген серіктес-тұтынушылардан (олардың талаптары бойынша) басқа жақтарға **ұсынуға** жатпайды.

2. НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

- 2.1. Осы процедура келесі нормативтік құжаттардың талаптарының есепке алынуымен әзірленді:

МС ИСО 9000:2005	Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер және сөздік.
МС ИСО 9001:2008	Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар.
МС ИСО 9004:2009	Сапа менеджменті жүйесі. Қызметті жақсарту бойынша ұсыныстар.
РК СКГУ 001-14	Сапа бойынша басшылық.
ПРО СКГУ 713-14	Сатып алу.
ПРО СКГУ 801-14	Ішкі тексерістер.
ПРО СКГУ 803-14	Түзету және алдын ала ескерту әрекеттері.
- 2.2. Осы процедура келесі үлгілерді әрекетке енгізеді:

Ф СКГУ 802-03-14	Сабақ кестесінің сәйкессіздігін тіркеу журналы.
------------------	---

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Несоответствующая продукция	ПРО СКГУ 802-14	Стр. 3 из 14

3. ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

Түзету	сәйкессіздікті жою үшін қолданылатын әрекет. 1 ескерту. Түзету түзету әрекетімен үйлесе отырып іске асырылуы мүмкін. 2 ескерту. Түзету тұруы мүмкін, мысалы, сәйкессіздік өрбуін өзгерту және төмендету.
Түзету әрекеті	сәйкессіздік, ақау немесе басқа жағымсыз ахуалдың пайда болу себептерін жою үшін, олардың қайта пайда болуын болдырмау үшін қолданылатын әрекет.
Сәйкессіздік	сәйкессіз өнімнің немесе қызметтің пайда болуын шақыратын талаптарды орындамау.
Сәйкессіз өнім	өнім немесе қызмет, оларға қойылатын талаптарға сәйкес келмейтін.
Сәйкессіз өнімді басқару	сәйкессіз өнім қолданушыға жеткізілмеу кепілдігін қамтамасыз ету үшін қолданылатын әрекет.

4. БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР

ИСО	стандарттау бойынша халықаралық ұйым.
МС	халықаралық стандарт.
СМЖ	сапа менеджменті жүйесі.
СБӨ	Сапа бойынша басшылықтың өкілі.
СЖ	Сапа бойынша жауапты.
ПРО СКГУ	Университет процедурасы.
Университет	«М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті» ШЖҚ-дағы РМК.
ТжӘИ	тіл және әдебиет институты.
ПОҚ	профессорлық-оқытушылар құрамы.
ОЖ	оқу жұмысы.
ДҚО	диспетчерлік қызмет орталығы.

5. СӘЙКЕССІЗ ӨНІМДІ АЙҚЫНДАУ

- 5.1. Сәйкессіз өнім немесе сәйкессіз қызмет айқындалады:
- оқу үдерісінің түрлі кезеңдерінде білім беру қызметінің сапасын бақылау;
 - мамандарды даярлау сапасын бақылау;
 - ішкі тексерістер сапасы;
 - Университеттің қызметшілері мен ПОҚ жағынан жұмыстарды өзін-өзі бақылау;
 - Университетке деген шағымдар мен дағуаларды талдау және өңдеу;
 - сатып алынатын өнімнің кіріс бақылауы үдерісінде.
- 5.2. Сәйкессіз өнімді немесе қызметті айқындауға келесілер жауапты болады:
- Университеттің қызметшілері мен ПОҚ-ы;
 - жұмысты орындаушылар мен олардың жетекшілері;
 - білім беру қызметтерінің немесе өнімдерінің сапасына бақылау жүргізуге жауаптылар;
 - Университеттің білім беру қызметтерін немесе өнімдерін қолданушылар;
 - сатып алынатын өнімді жеткізушілер.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Несоответствующая продукция	ПРО СКГУ 802-14	Стр. 4 из 14

- 5.3. Сатып алу сапасының кіріс бақылауы кезінде айқындалған сатып алынған сәйкессіз өнімді тіркеу және басқару тәртібі ПРО СКГУ 713-14 айқындалған.
- 5.4. Университет қызметін қолданушылардан (білім алушылардан, оқытушылардан, қызметкерлерден, ата-аналардан, жұмыс берушілерден және т.б.) түскен дағуалар, шағымдар және ұсыныстар тиісті бөлімшелерге ауызша да, жазбаша да баяндау хат түрінде де түсіуі мүмкін немесе Сәйкессіздіктерді тіркеу журналына тіркелуі мүмкін. Айқындалған сәйкессіздіктер жөнінде ақпарат, сондай-ақ, тікелей Университеттің Ректорына оқу ғимараттарында орналасқан «Ректор поштасы» арқылы түсуі мүмкін.
- 5.5. Сәйкессіздік, сәйкессіз өнім немесе қызмет айқындалған кезде жұмыстарды орындаушылар міндетті:
 - жұмыстың немесе қызметтің орындалуын тоқтатуға – егер ол мүмкін болса;
 - ауытқуды жоюға — егер ол мүмкін болса;
 - жұмыстың тиісті бағытына жауаптыға немесе СЖ-ға хабарлауға.

6. СӘЙКЕССІЗ ӨНІМДІ СӘЙКЕСТЕНДІРУ

- 6.1. Университетте сәйкессіз өнімнің келесі негізгі критерийлері бекітілген:
 - аттестатталынбаған білім алушылар;
 - бекітілген сабақ кестесіне сәйкес келмейтін сабақтар;
 - бекітілген талаптарға сәйкес келмейтін оқу-әдістемелік құжаттама;
 - құқық бұзған білім алушылар;
 - өзге сәйкессіз өнім.
- 6.2. **Аттестатталынбаған білім алушылар.**
 Деканаттар (ТжӘИ директоры) аттестатталынбаған білім алушыларды борыштылар бойынша тізімдеме негізінде («Электронды ректорат» бағдарламасы) сәйкестендіреді және қарыздарды жоюға бағытталған түзету іс-шараларын іске асырады. Бұған қоса, барлық аттестатталмаған пәндер аудармалы баллда есепке алынады, соның негізінде білім алушы (2004 жылғы жіктеуші мамандықтарының) ЖОО-мен бекітілген нормаға сәйкес келесі курсқа көшіріледі.
- 6.3. **Бекітілген сабақ кестесіне сәйкес келмейтін сабақтар.**
 Сабақтардың бекітілген сабақ кестесіне сәйкес келмеу жағдайларының бірнеше себептері болуы мүмкін:
 - сабақ өткізу уақытының сәйкессіздігі;
 - аудиторияның сәйкессіздігі;
 - сабаққа оқытушының қатыспауы;
 - сабаққа білім алушылардың қатыспауы.
- 6.4. Күн сайын факультет деканының (ТжӘИ директорының) оқу және тәрбие ісі жөніндегі орынбасары таңдау бойынша кез келген пар ішінде сабақтардың/емтихандардың ұйымдастырылуын сабақтардың/емтихандардың бекітілген кестесіне сәйкес келуіне тексереді. Қатысудың барлық нәтижелері деканатта (ТжӘИ директорында) орналасқан Сабақ кестесінің сәйкессіздігін тіркеу журналына (Ф СКГУ 802-03-14) жазылады.
- 6.5. Білім алушылардың кінәсі бойынша сәйкессіздік болған жағдайда оқытушы білім алушы қарайтын факультет деканының (ТжӘИ директорының) атына баяндама

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Несоответствующая продукция	ПРО СКГУ 802-14	Стр. 5 из 14

хат жасайды. Қалған жағдайларда оқытушыдан Ректордың атына түсінік хат сұратылады. Барлық жағдайлар деканмен (ТжӘИ директорымен) себептерді анықтау және солар бойынша түзету әрекеттерін (ПРО СКГУ 803-14) орындау мақсатында талдалады. Талдау нәтижелері бойынша декан (ТжӘИ директоры) Ректор атына барлық құжаттардың (түсінік хаттардың, баяндама хаттардың және т.б.) түпнұсқаларының қосылуымен ұсыныс дайындайды.

- 6.6. Апта сайын декан (ТжӘИ директоры) деканаттың (ТжӘИ директоратының) Сабақ кестесінің сәйкессіздігін тіркеу журналындағы (Ф СКГУ 802-03-14) жазбалармен танысуы және деканат (директорат) отырысында сәйкессіздіктердің талдауын жүргізуі тиіс.
- 6.7. ДҚО қызметкерлері аптасына 2 рет сабақтардың сабақ кестесіне сәйкестігіне тексерістер жүргізеді және айқындалған сәйкессіздіктерді ДҚО және деканаттың (ТжӘИ директоратының) Сабақ кестесінің сәйкессіздігін тіркеу журналына (Ф СКГУ 802-03-14) жазады.
- 6.8. ДҚО қызметкерлері деканаттардың (ТжӘИ директоратының) Сабақ кестесінің сәйкессіздігін тіркеу журналына (Ф СКГУ 802-03-14) бақылау жүргізеді.
- 6.9. Оқытушымен сабақтың өткізілмегендігі туралы деректер айқындалған кезде ДҚО басшысы Ректордың атына қызметтік хат құрады. ОІ жөніндегі проректор ДҚО-ң қызметтік хаты мен оқытушының түсінік хаты негіздемесінде кінә деңгейін анықтайды, тиісті бұрыштама қояды және қажетті жағдайда тәртіптік жаза қолдану туралы ұсыныс дайындайды. Ұсыныс және оқытушының түсінік хаты негіздемесінде Ректор бұйрық ресімдей отыра шешім қабылдайды.
- 6.10. **Бекітілген талаптарға сәйкес келмейтін оқу-әдістемелік құжаттама.**
Оқу-әдістемелік құжаттаманың бекітілген талаптарға сәйкессіздігі сәйкессіздік айқындалған Бөлімшенің сәйкессіздіктерін тіркеу журналына жазылады және сәйкессіздікті түзете отыра құжаттаманы әрі қарай қолдану, жою немесе қайта басу мүмкіндігіне талданады.
- 6.11. **Құқық бұзған білім алушылар.**
Оқу тәртібін бұзғаны, Университет мүлігін бүлдіргені, бұйрықтарды елемегені, Университет пен студенттер жатақханасының ішкі тәртібі ережелерін бұзғаны, қоғамдық тәртіпті бұзғаны, адамгершілікке жат қылық көрсеткені, оқытушылар мен қызметкерлерді кеміткені үшін Университеттің білім алушыларына жоғары оқу орнынан шығаруға дейін тәртіптік жазалау шаралары қолданылуы мүмкін.
- 6.12. Тәртіптік жаза қолданылғанға дейін бұзу фактісі кезінде болған білім алушылардан және тұлғалардан жазба түрінде түсініктеме талап етілуі тиіс. Тәртіптік жазалар Ректордың атына жазылған Университеттің тиісті бөлімшесі жетекшісінің баяндама хаты негізінде факультет деканы (ТжӘИ директоры) басшылығымен қызметтік тергеу жүргізілгеннен кейін қолданылады. Бұзу фактісін растайтын барлық құжаттар оқудан шығару туралы бұйрықтың көшірмесімен студенттің жеке ісінде сақталады.
- 6.13. Білім алушының қарызынан, сабақтың бекітілген сабақ кестесіне сәйкессіздігінен, оқу-әдістемелік құжаттаманың бекітілген талаптарға сәйкессіздігінен, құқық бұзушылықтан, сәйкессіз сатып алынған өнімнен басқа түрдегі сәйкессіз өнім міндетті түрде абайсызда қолданудың алдын алу мақсатында тіркеледі, сәйкестендіріледі және оқшауланады/жойылады.

7. СӘЙКЕССІЗ ӨНІМДІ ТАЛДАУ ЖӘНЕ ӨНДЕУ

- 7.1. Сәйкессіз өнім әдетте құрамында СБӨ мен қатысты бөлімшелердің жетекшілері бар жұмысшылар комиссиясымен талданады. Комиссия жұмысын СБӨ немесе

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Несоответствующая продукция	ПРО СКГУ 802-14	Стр. 6 из 14

Университет жоғары басшылығының басқа өкілі басқарады. Осы жұмыс комиссиясы Университет Ректорының бұйрығымен осындай қажеттілік туындаған жағдайда тағайындалады.

7.2. Талдау нәтижелері бойынша комиссия анықтайды:

- сәйкессіз өнімнің пайда болу себептерін;
- сәйкессіз өнім бойынша шешімді;
- сәйкессіздіктің пайда болу себептерін жою бойынша сәйкессіз өнімнің қайта пайда болмайтынына кепілдеме беретін тиісті түзету әрекеттерін (ПРО СКГУ 803-14);
- тиісті түзету әрекеттерін іске асыру жауапкершілігі жүктелетін тұлғаны;
- ішкі нормативтік құжаттаманы қайта қарау қажеттілігін.

7.3. Талдау барысында айқындалған сәйкессіздіктің сипаттамасы мен категориясына байланысты әрі қарай қызмет көрсету немесе өнімнің қолданылуына қатысты шешім қабылданады. Бұған қоса келесі шешімдердің біреуі мүмкін:

- сәйкессіз өнім басқа бағыт бойынша қолданылуы мүмкін;
- сәйкессіз өнім қолданушымен сәйкессіздік жойылғаннан кейін сәйкес келетін ретінде қабылдануы мүмкін.

7.4. Сәйкессіз өнім қолдану үдерісінде айқындалған жағдайда жұмысшы комиссия жоспарланған іс-шаралар мен олардың нәтижелерін бекіту жолымен қолданушының шағымын реттеу бойынша іс-шаралар (егер мұндайлар орын алса) құруы тиіс. Құрылған іс-шаралар бір немесе бірнеше келесі әрекеттерден тұруы тиіс:

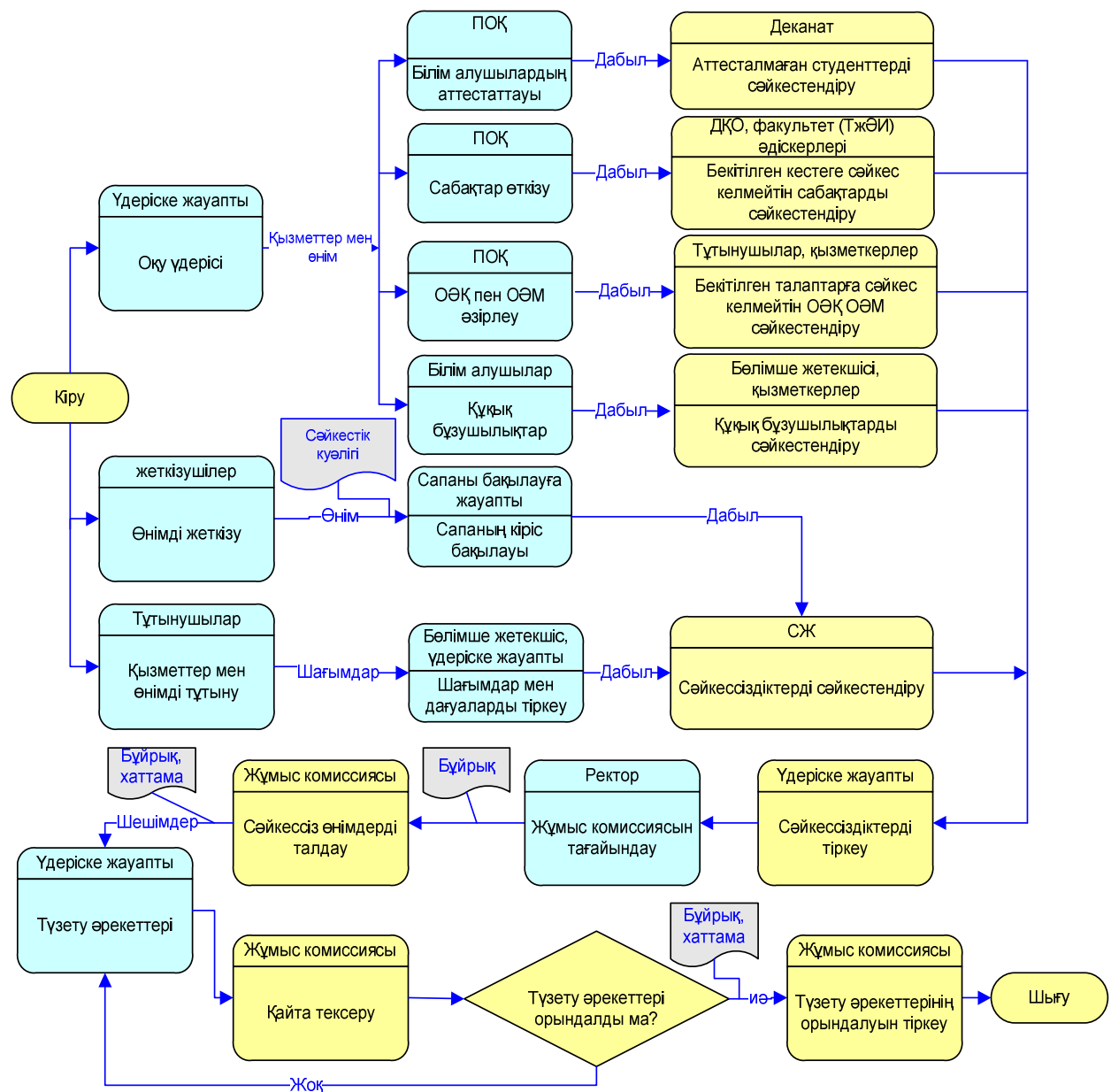
- айқындалған сәйкессіздіктерді жою бойынша әрекеттерден;
- сәйкессіз өнімді қолдану егер сенім көрсетілген (тұлғалардың немесе органдардың) және оны қайда қолдануға жарамды, қолданушының айқындалған ауытқуға рұқсаты болса;
- сәйкессіз өнімнің алғашқы болжалды қолданылуына жол бермеу мақсатындағы әрекеттерден.

7.5. Айқындалған сәйкессіздікті талдау және комиссия шешімінің нәтижелері хаттамаларда, өкімдерде, бұйрықтарда көрсетіледі.

7.6. Өнім түзетуден немесе түзету әрекеттерінен кейін құжаттық бекітілген талаптарға сәйкес қайта тексеріледі.

7.7. Сәйкессіздіктің жойылуы мен қолданылған түзету әрекеттерінің нәтижелерінің талдауына тексерісті үдеріске жауапты (бөлімше жетекшісі) іске асырады.

A. «СӘЙКЕССІЗ ӨНІМ» ҮДЕРІСІНІҢ БЛОК-ТӘСІМІ



Кірістер		Шығыстар	
Жеткізушілер	Не жеткізіледі	Тұтынушылар	Не тұтынылады
Үдеріске жауапты, бөлімше жетекшісі	Қолданушылардың дағуалары мен шағымдары	Өнімді/қызметті қолданушы	Сәйкес өнім
Кез келген қызметкер	Сәйкессіз өнім туралы дабыл	Өнімді/қызметті қолданушы	Сәйкес өнім
Жеткізушілер	Өнім, сәйкестік куәлігі	Өнімді/қызметті қолданушы	Сәйкес өнім
Сапаны бақылауға жауапты	Сәйкессіз өнім туралы дабыл	Өнімді/қызметті қолданушы	Сәйкес өнім
Үдеріске жауапты	Түзету әрекеттері	Өнімді/қызметті қолданушы	Сәйкес өнім

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Несоответствующая продукция	ПРО СКГУ 802-14	Стр. 8 из 14

Министерство образования и науки Республики Казахстан

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева

ПРОЦЕДУРА

НЕСООТВЕТСТВУЮЩАЯ ПРОДУКЦИЯ

Копия	Код	Издание	Ответственный за процесс	Ответственный по качеству
	ПРО СКГУ 802-14	четвертое	М.В. Погребницкая	М.В. Погребницкая

Изменение пунктов

г. Петропавловск, 2014

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Несоответствующая продукция	ПРО СКГУ 802-14	Стр. 9 из 14

Содержание

1.	Общие положения.....	9
2.	Нормативные ссылки.....	9
3.	Термины и определения.....	10
4.	Обозначения и сокращения.....	10
5.	Обнаружение несоответствующей продукции	10
6.	Идентификация несоответствующей продукции.....	11
7.	Анализ и обработка несоответствующей продукции	13
A.	Блок-схема процесса «Несоответствующая продукция»	14

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая процедура «Несоответствующая продукция» разработана с **целью** управления несоответствующей продукцией в РГП на ПХВ «Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева» (далее – Университет).
- 1.2. Требования настоящей процедуры **применяются** к несоответствующей продукции, обнаруженной на любом этапе жизненного цикла.
- 1.3. Все работы по настоящей процедуре **контролирует** Ответственный по качеству, ответственные за процессы и руководители структурных подразделений.
- 1.4. Процедура обязательна для **исполнения** всеми работниками Университета, отвечающими за оказание образовательных услуг и выпуск продукции.
- 1.5. Для наглядности в Приложении А представлены блок-схема и матрицы входов/выходов процесса «Несоответствующая продукция».
- 1.6. Настоящая процедура является внутренним нормативным документом Университета и не подлежит **предоставлению** другим сторонам, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок систем менеджмента, а также потребителям-партнерам (по их требованию) с разрешения Ректора Университета.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- 2.1. Настоящая процедура разработана с учетом требований следующих нормативных документов:

МС ИСО 9000:2005	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
МС ИСО 9001:2008	Системы менеджмента качества. Требования.
МС ИСО 9004:2009	Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
РК СКГУ 001-14	Руководство по качеству.
ПРО СКГУ 713-14	Закупки.
ПРО СКГУ 801-14	Внутренние проверки.
ПРО СКГУ 803-14	Корректирующие и предупреждающие действия.
- 2.2. Настоящая процедура вводит в действие следующие формы:

Ф СКГУ 802-03-14	Журнал регистрации несоответствий расписанию.
------------------	---

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Несоответствующая продукция	ПРО СКГУ 802-14	Стр. 10 из 14

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Коррекция	действие, предпринятое для устранения несоответствия. Примечание 1. Коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием. Примечание 2. Коррекция может включать, например, переделку или снижение градации несоответствия.
Корректирующее действие	действие, предпринятое для устранения причин установленного несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение.
Несоответствие	невыполнение требования, которое может вызвать появление несоответствующей продукции или услуги.
Несоответствующая продукция	продукция или услуга, которая не соответствует установленным к ней требованиям.
Управление несоответствующей продукцией	действия, предпринятые для обеспечения гарантии того, что несоответствующая продукция не будет предоставлена потребителю.

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ИСО	международная организация по стандартизации.
МС	международный стандарт.
СМК	система менеджмента качества.
ПРК	Представитель руководства по качеству.
ОтК	Ответственный по качеству.
ПРО СКГУ	процедура Университета.
Университет	РГП на ПХВ «Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева».
ИЯиЛ	институт языка и литературы.
ППС	профессорско-преподавательский состав.
УР	учебная работа.
ЦДС	центр диспетчерской службы.

5. ОБНАРУЖЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИИ

- 5.1. Несоответствующая продукция или несоответствующая услуга выявляется в процессах:
 - контроля качества образовательных услуг на различных этапах учебного процесса;
 - контроля качества подготовки специалистов;
 - внутренних проверок качества;
 - самоконтроля работ со стороны сотрудников и ППС Университета;
 - анализа и обработки претензий и жалоб в адрес Университета;
 - входного контроля закупаемой продукции.
- 5.2. Ответственность за выявление несоответствующей продукции или услуги несут:
 - ППС и сотрудники Университета;
 - исполнители работ и их руководители;
 - ответственные за проведение контроля качества образовательных услуг или продукции;
 - потребители образовательных услуг или продукции Университета;

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Несоответствующая продукция	ПРО СКГУ 802-14	Стр. 11 из 14

- поставщики закупаемой продукции.
- 5.3. Порядок регистрации и управления закупленной несоответствующей продукцией, выявленной при входном контроле качества закупок, определен в ПРО СКГУ 713-14.
- 5.5. Претензии, жалобы и предложения, поступающие от потребителей услуг Университета (обучающихся, преподавателей, сотрудников, родителей, работодателей и др.) могут поступать в соответствующее подразделение, как в устной, так и в письменной форме в виде докладных записок, или фиксироваться в Журнале регистрации несоответствий. Информация об обнаруженных несоответствиях может также поступать непосредственно Ректору Университета через установленную в учебных корпусах «Почту Ректора».
- 5.5. При обнаружении несоответствия, несоответствующей продукции или услуги исполнители работ обязаны:
- приостановить выполнение работ или услуг — если это допустимо;
 - устранить отклонение — если это возможно;
 - поставить в известность ответственного за соответствующее направление работы или ОтК.

6. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИИ

- 6.1. В Университете определены следующие основные категории несоответствующей продукции:
- неаттестованные обучающиеся;
 - учебные занятия, несоответствующие утвержденному расписанию;
 - учебно-методическая документация, несоответствующая установленным требованиям;
 - обучающиеся, совершившие правонарушения;
 - прочая несоответствующая продукция.
- 6.2. **Неаттестованные обучающиеся.**
 Деканаты (директорат ИЯиЛ) идентифицируют неаттестованных обучающихся на основе ведомостей по задолжникам (программа «Электронный ректорат») и осуществляют корректирующие мероприятия, направленные на ликвидацию задолженностей. При этом все неаттестованные дисциплины учитываются в переводном балле, на основании которого обучающийся (специальностей классификатора 2004 года), при соответствии установленной вузом норме, переводится на следующий курс.
- 6.14. **Учебные занятия, несоответствующие утвержденному расписанию.**
 Случаи несоответствий занятий утвержденному расписанию могут иметь несколько причин:
- несоответствие времени проведения занятия;
 - несоответствие аудитории;
 - отсутствие преподавателя на занятии;
 - отсутствие обучающихся на занятии.
- 6.15. Ежедневно заместитель декана факультета (директора ИЯиЛ) по учебной и воспитательной работе в течение любой пары по выбору проверяет организацию учебных занятий/экзаменов на соответствие утвержденному расписанию занятий/экзаменов. Все результаты посещений фиксируются в журнале

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Несоответствующая продукция	ПРО СКГУ 802-14	Стр. 12 из 14

регистрации несоответствий расписанию (Ф СКГУ 802-03-14), находящемуся в деканате (директорате ИЯиЛ).

- 6.16. В случае несоответствия по вине обучающихся преподавателем составляется докладная записка на имя декана того факультета (директора ИЯиЛ), к которому относятся обучающийся. В остальных случаях запрашивается объяснительная записка с преподавателя на имя Ректора. Все случаи анализируются деканом (директором ИЯиЛ) с целью выявления причин и выполнения по ним корректирующих действий (ПРО СКГУ 803-14). По результатам анализа декан (директор ИЯиЛ) готовит представление на имя Ректора с приложением всех подлинников документов (объяснительных записок, докладных записок и т.д.).
- 6.17. Еженедельно декан (директор ИЯиЛ) должен знакомиться с записями в Журнале регистрации несоответствий расписанию (Ф СКГУ 802-03-14) деканата (директората ИЯиЛ) и проводить анализ несоответствий на заседании деканата (директората).
- 6.18. Сотрудники ЦДС 2 раза в неделю проводят контрольные проверки соответствия учебных занятий расписанию и фиксируют выявленные несоответствия в Журналах регистрации несоответствий расписанию (Ф СКГУ 802-03-14) ЦДС и деканата (директората).
- 6.19. Сотрудники ЦДС ведут контроль за Журналами регистрации несоответствий расписанию (Ф СКГУ 802-03-14) деканатов (директората ИЯиЛ).
- 6.20. При выявлении фактов срыва занятий преподавателем начальник ЦДС составляет служебную записку на имя Ректора. Проректор по УР на основании служебной записки ЦДС и объяснительной записки преподавателя определяет уровень вины, накладывает соответствующую резолюцию и, при необходимости, готовит представление о наложении дисциплинарного взыскания. На основании представления и объяснительной записки преподавателя Ректор принимает решение, оформляемое приказом.
- 6.21. **Учебно-методическая документация, несоответствующая установленным требованиям.**
Несоответствие учебно-методической документации установленным требованиям фиксируется в Журнале регистрации несоответствий подразделения, где выявлено несоответствие, и анализируется на возможность дальнейшего использования документации с исправлением несоответствия, уничтожения или переиздания.
- 6.22. **Обучающиеся, совершившие правонарушения.**
За нарушение учебной дисциплины, порчу имущества Университета, игнорирование приказов, нарушение правил внутреннего распорядка Университета и студенческого общежития, нарушение общественного порядка, аморальное поведение, оскорбление преподавателей и сотрудников к обучающимся Университета могут быть применены меры дисциплинарного воздействия вплоть до отчисления из высшего учебного заведения.
- 6.23. До применения дисциплинарного взыскания от обучающихся и лиц, присутствующих при факте нарушения, должно быть затребовано письменное объяснение. Дисциплинарные взыскания применяются на основании докладной записки руководителя соответствующего подразделения Университета на имя Ректора, после проведения служебного расследования под руководством декана факультета (директора ИЯиЛ). Все документы, подтверждающие факт нарушения, хранятся с копией приказа об отчислении в личном деле студента.
- 6.24. Несоответствующая продукция иного рода, чем задолженность обучающегося, несоответствие занятий утвержденному расписанию, несоответствие учебно-методической документации установленным требованиям, правонарушения,

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Несоответствующая продукция	ПРО СКГУ 802-14	Стр. 13 из 14

несоответствующая закупленная продукция, обязательно регистрируется, идентифицируется и изолируется/уничтожается с целью предотвращения непреднамеренного использования.

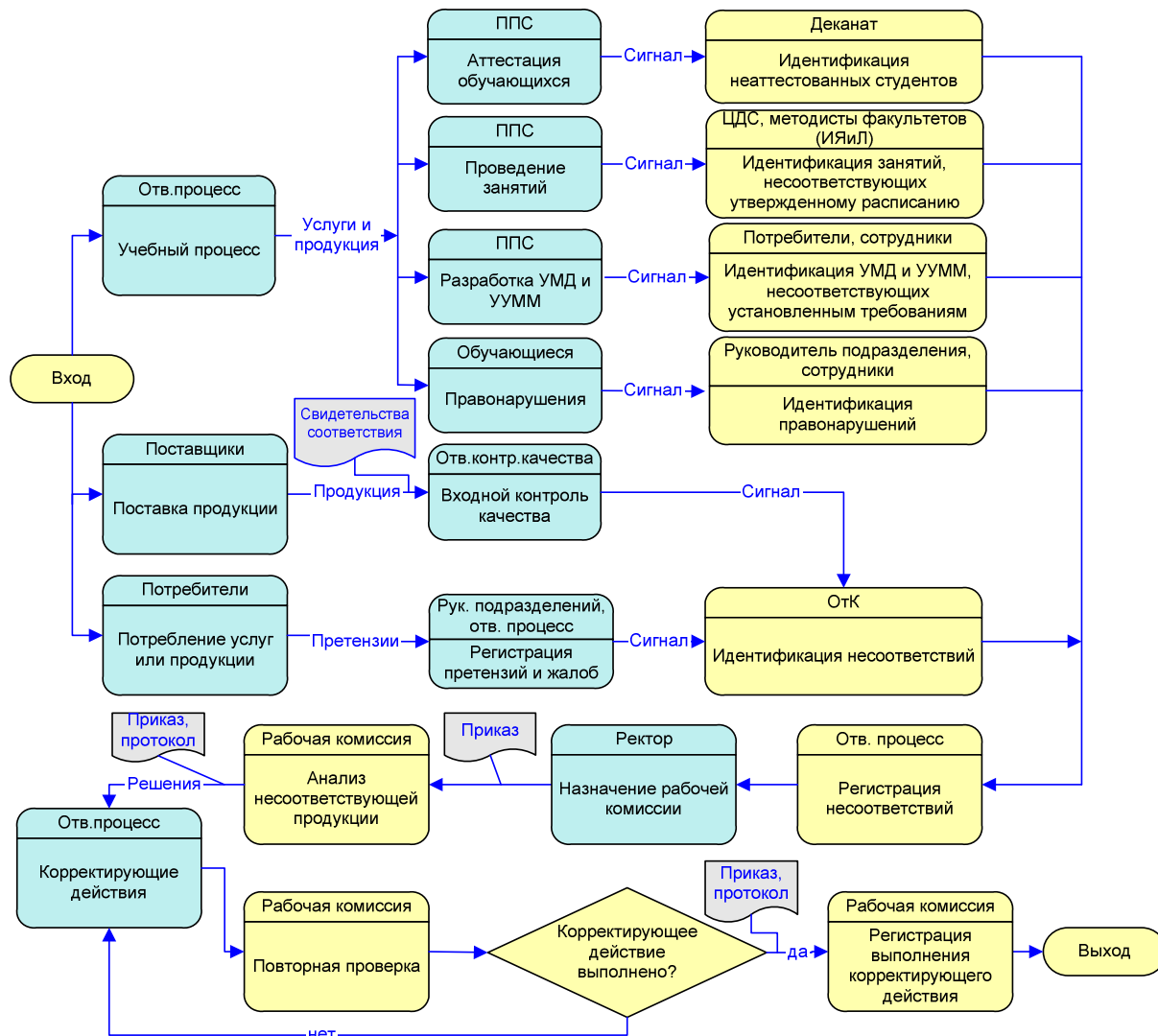
7. АНАЛИЗ И ОБРАБОТКА НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИИ

- 7.1. Несоответствующая продукция анализируется рабочей комиссией обычно в составе ПРК и руководителей причастных подразделений. Возглавляет работу комиссии ПРК или другой представитель высшего руководства Университета. Данная рабочая комиссия может назначаться приказом Ректора Университета в случае возникновения такой необходимости.
- 7.2. По результатам анализа комиссия определяет:
 - причины появления несоответствующей продукции;
 - решение по несоответствующей продукции;
 - необходимые корректирующие действия по устранению причин возникновения несоответствия, гарантирующие исключение повторного появления несоответствующей продукции (ПРО СКГУ 803-14);
 - лицо, на которое возлагается ответственность за осуществление необходимых корректирующих действий;
 - необходимость пересмотра внутренней нормативной документации.
- 7.3. В зависимости от характера и категории несоответствия, установленного в ходе анализа, принимается решение, касающееся дальнейшего оказания услуги или пользования продукцией. При этом возможно одно из следующих решений:
 - несоответствующая продукция может быть применена по другому назначению;
 - несоответствующая продукция может быть принята потребителем после устранения несоответствий как соответствующая.
- 7.4. В случае, когда несоответствующая продукция выявлена в процессе использования, рабочая комиссия должна разработать мероприятия по урегулированию претензий от потребителя (если таковые имели место), путем утверждения запланированных мероприятий и их результатов. Разработанные мероприятия должны включать одно или несколько следующих действий:
 - действия по устранению обнаруженных несоответствий;
 - использование несоответствующей продукции, если будет разрешение уполномоченных (лиц или органов) и, где это применимо, потребителя на выявленное отклонение;
 - действия с целью недопущения первоначально предполагаемого использования несоответствующей продукции.
- 7.5. Результаты анализа выявленного несоответствия и решение комиссии отражаются в протоколах, распоряжениях, приказах.
- 7.8. Продукция после коррекции или корректирующих действий повторно проверяется в соответствии с документально установленными требованиями.
- 7.9. Проверку устранения несоответствия и анализ результатов предпринятого корректирующего действия осуществляет ответственный за процесс (руководитель подразделения).

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: четвертое
Несоответствующая продукция	ПРО СКГУ 802-14	Стр. 14 из 14

Приложение А

А. БЛОК-СХЕМА ПРОЦЕССА «НЕСООТВЕТСТВУЮЩАЯ ПРОДУКЦИЯ»



Входы		Выходы	
Поставщики	Что поставляется	Потребители	Что потребляется
Ответственный за процесс, руководитель подразделения	Претензии и жалобы потребителей	Потребитель продукции/услуги	Соответствующая продукция
Любой сотрудник	Сигнал о несоответствующей продукции	Потребитель продукции/услуги	Соответствующая продукция
Поставщики	Продукция, свидетельства соответствия	Потребитель продукции/услуги	Соответствующая продукция
Ответственный за контроль качества	Сигнал о несоответствующей продукции	Потребитель продукции/услуги	Соответствующая продукция
Ответственный за процесс	Корректирующие действия	Потребитель продукции/услуги	Соответствующая продукция