

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою ДонНУЕТ

Протокол № 12 від "28" 02 2020 р.

В. о. ректора ДонНУЕТ



[Signature] О.Б. Чернега

набуває чинності згідно з наказом ректора

№ 12 від "28" 02 2020 р.

Система менеджменту якості

СТАНДАРТ УНІВЕРСИТЕТУ

“Управління невідповідними послугами та продукцією”

СТУ ДонНУЕТ 02.02 - 05 - 2020

Кривий Ріг



Система менеджменту якості
Стандарт Університету
“Управління невідповідними
послугами та продукцією”

Шифр документа


СТУ ДонНУЕТ
02.0-05-2020

Сторінка 2 з 9

ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ЗА РОЗРОБКУ

Керівник відділу інноваційних освітніх технологій


УЗГОДЖЕНО

Посада	Прізвище, ім'я, по-батькові	Підпис	Дата
Уповноважений представник керівництва з якості	Гликирорев Р.Я.		28.02.2020

РІВЕНЬ ДОКУМЕНТА – 2

ПЛАНОВИЙ ТЕРМІН МІЖ РЕВІЗІЯМИ – 1 рік

Контрольний примірник

	Система менеджменту якості Стандарт Університету “Управління невідповідними послугами та продукцією”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-05-2020
		Сторінка 3 з 9	

Зміст

1	Сфера застосування	4
2	Нормативні посилання	4
3	Терміни та визначення	4
4	Позначення та скорочення	5
5	Основні положення	5
6	Матриця відповідальності	6
7	Мета, входи та результати процесу	7
8	Послідовність виконання процесу	8
9	Ризики	9
10	Моніторинг та поліпшення	9
11	Інші процедури менеджменту якості	9

	Система менеджменту якості Стандарт Університету “Управління невідповідними послугами та продукцією”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-05-2020
		Сторінка 4 з 9	

1 Сфера застосування

1.1 Цей стандарт Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського (далі ДонНУЕТ, Університет) встановлює правила з запобігання ненавмисному використанню, постачанню продукції, наданню послуг, що не відповідають зовнішнім і внутрішнім вимогам.

1.2 Вимоги стандарту обов’язкові для усіх структурних підрозділів та співробітників Університету.

2 Нормативні посилання

В стандарті використовуються посилання на такі документи:

ISO 9001:2015 – Системи управління якістю. Вимоги.

Закон України “Про вищу освіту” <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>.

3 Терміни та визначення

В стандарті використовуються такі терміни та визначення:

система управління якістю - система управління, яка спрямовує та контролює діяльність організації щодо якості;

політика в сфері якості - загальні наміри та спрямованість організації, пов’язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим керівництвом;

інформація – значущі дані;

документ – інформація та її носій;

документація – комплект документів;

процес - сукупність взаємопов’язаних або взаємодійних робіт (операцій), що перетворює входи на виходи;

якість – ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги;

вимога – сформульована потреба чи очікування, загальнозрозумілі чи обов’язкові;

відповідність – виконання вимоги;

невідповідність – невиконання вимоги;

запобіжна дія – дія, яку виконують, щоб усунути причину потенційної невідповідності або іншої потенційної небажаної ситуації;

корегувальна дія – дія, яку виконують, щоб усунути причину виявленої невідповідності або іншої небажаної ситуації.

	Система менеджменту якості Стандарт Університету “Управління невідповідними послугами та продукцією”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-05-2020
		Сторінка 5 з 9	

4 Позначення та скорочення

- СТУ/STU - стандарт Університету
СМЯ - система менеджменту якості
УЯ - уповноважений представник керівництва з якості
СП - структурний підрозділ
УЯСП - уповноважений представник керівництва з якості структурного підрозділу
ВІОТ - відділ інноваційних освітніх технологій

5 Основні положення

5.1 Вимоги стандарту застосовуються до освітнього та наукового-дослідного процесів у частині, яка стосується управління невідповідними послугами та продукцією.

5.2 Керівник процесу призначається наказом ректора Університету. Керівник процесу координує діяльність щодо управління невідповідними послугами та продукцією.

5.3 Керівник процесу уповноважений виставляти вимоги до входів процесу та їх показників, проводити запобіжні та корегуючі заходи для управління процесом, планувати заходи для його поліпшення, розробляти необхідні вимоги.


5.4 Керівник процесу несе відповідальність за менеджмент процесу (планування, управління, забезпечення, поліпшення, оцінку).

5.5 Права та обов'язки посадових осіб при здійсненні процесу визначаються посадовими інструкціями та цим Положенням.



6 Матриця відповідальності

Відповідальний (ВД)/ виконавець (ВК)		Навчальний відділ	ВІОТ	Експерти (зовнішні та внутрішні)	Кафедра, гаранті ОП	Викладач
Освітній процес						
Виявлення та реєстрація невідповідності	Надання освітньої послуги (проведення лекцій, семінарів, консультацій тощо)	ВК	ВД	ВК	ВК	
	Навчально-методичні матеріали		ВД	ВК	ВК	
Аналіз невідповідностей	Надання освітньої послуги (проведення лекцій, семінарів, консультацій тощо)		ВД		ВК	
	Навчально-методичні матеріали		ВД		ВК	
Усунення невідповідності	Надання освітньої послуги (проведення лекцій, семінарів, консультацій тощо)	ВК	ВД		ВК	ВК
	Навчально-методичні матеріали		ВД		ВК	ВК
Повторна перевірка (верифікація)	Надання освітньої послуги (проведення лекцій, семінарів, консультацій тощо)	ВК	ВД	ВК	ВК	
	Навчально-методичні матеріали		ВД	ВК	ВК	
Науково-дослідний процес		Науковий керівник	Науково-методична рада	педагогічні робітники	Юристконсульт	
Виявлення та реєстрація невідповідності	Науково-технічна продукція		ВД			
	Наукові публікації		ВД			
Аналіз невідповідностей	Науково-технічна продукція	ВД		ВК	ВК	
	Наукові публікації			ВД		
Усунення невідповідності	Науково-технічна продукція	ВД		ВК		
	Наукові публікації			ВД		
Повторна перевірка (верифікація)	Науково-технічна продукція	ВД		ВК		
	Наукові публікації		ВД			


	Система менеджменту якості Стандарт Університету “Управління невідповідними послугами та продукцією”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-05-2020
		Сторінка 7 з 9	

7. Мета, входи та результати процесу

Управління процесом здійснюється керівником процесу постійно, без втручання Уповноваженого представника з якості Університету.

Інформаційна карта процесу “Управління невідповідними послугами та продукцією”

Загальні відомості		
Керівник процесу	Перший проректор	
Призначення (мета) процесу	Запобігання ненавмисному використанню, постачанню продукції, наданню послуг, що не відповідають зовнішнім і внутрішнім вимогам	
Результати процесу та його споживачі		
Результат (вихід) процесу (інформація або матеріальний об'єкт)	Споживач результатів процесу (інші процеси або структурні підрозділи)	Вимоги споживачів до результатів процесу
Послуги та продукція, що відповідають вимогам; супровідна документація	Процеси: освітній, науково-дослідний; студенти, замовники науково-дослідної продукції	Відповідність стандартам освітньої програми
		Відповідність вимогам замовників науково-дослідної продукції
Зовнішні постачальники та виходи процесу		
Вхід процесу (інформація або матеріальний об'єкт)	Постачальник процесу (процес, структурний підрозділ)	Вимоги до виходів процесу
Інформація	Процес: освітній, науково-дослідний Структурні підрозділи: кафедри	Вимоги до послуг: відповідність стандарту освітньої програми; Вимоги до продукції: відповідність вимогам замовників науково-дослідної продукції Вимоги до супровідної документації: відповідність STU 02.02-02-2020, STU 02.02-03-2020 та Інструкції з діловодства ДонНУЕТ
Ресурси процесу: нормативна документація науково-педагогічний персонал, науковий персонал, експерти, інформаційні ресурси		

	Система менеджменту якості Стандарт Університету “Управління невідповідними послугами та продукцією”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-05-2020
		Сторінка 8 з 9	

8 Послідовність виконання процесу

8.1 Особою, відповідальною за проведення процесу «Управління невідповідними послугами та процесами» в Університеті, є перший проректор ДонНУЕТ, в структурних підрозділах Університету – завідувачі кафедрами.

8.2 У СМЯ ДонНУЕТ невідповідності і невідповідну продукцію розподілено таким чином:

невідповідність - невиконання вимог, які можуть виникати в будь-якому виді діяльності або процесі. Такими прикладами можуть бути неправильно заповнена документація, некоректно виконана робота співробітником тощо. Такі невідповідності повинні виявлятися і усуватися в поточному режимі. Керівником процесу / керівником підрозділу повинен проводитися аналіз виявлених невідповідностей і при необхідності вживатися коригувальні / запобіжні дії;

невідповідна послуга / продукція – це послуга / продукція, яка не відповідає вимогам зовнішньої і внутрішньої нормативної документації.

8.3 У СМЯ ДонНУЕТ класифіковано два типи невідповідних послуг/продукції:

1) послуга/продукція, яка визнана невідповідною в рамках освітнього процесу: освітня послуга (проведення лекцій, семінарів, консультацій тощо), що не відповідає вимогам стандартів вищої освіти України та стандартів Університету;

навчально-методичні матеріали освітньої програми, які не відповідають вимогам стандартів вищої освіти України та стандартів Університету;

2) продукція, яка визнана невідповідною в рамках науково-дослідного процесу:


науково-технічна продукція (технічна документація, дослідні зразки, дослідні партії, експериментальні зразки, моделі, макети, технологія, звіти про науково-дослідну роботу), які не відповідають вимогам нормативної та договірної документації;

наукові публікації (монографії, статті), які не відповідають вимогам до змісту, правилам оформлення тощо.

8.4 Усунення невідповідностей в навчально-методичних матеріалах, що не відповідають вимогам, здійснюється розробниками цих матеріалів на етапі їх погодження та затвердження (засідання кафедри, навчально-методична рада, науково-технічна рада тощо).

У разі виявлення відхилень і невідповідностей здійснюється корекція / коригувальні дії, при необхідності ведуться відповідні записи.

Аналіз методичного забезпечення здійснюється на засіданнях кафедри, його результати документуються в протоколах засідання кафедри. Всі освітні програми проходять експертизу, за результатами якої можуть бути виявлені невідповідності. Гарант освітньої програми повинен внести необхідні зміни і направити освітню програму на повторну експертизу і лише в разі позитивного рішення направити на подальше затвердження.

	Система менеджменту якості Стандарт Університету “Управління невідповідними послугами та продукцією”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-05-2020
		Сторінка 9 з 9	

8.5 Процедура управління науково-технічною продукцією, що не відповідає вимогам, регламентована положеннями договору / контракту.

У разі виявлення невідповідностей у ході виконання науково-дослідних робіт, науковий керівник робіт повинен виправити невідповідності до поставки продукції споживачеві. Якщо науково-технічна продукція вже поставлена споживачеві і невідповідності виявлені в ході експлуатації, то усунення невідповідностей здійснюється в рамках укладеного договору / контракту.

Якщо від Замовника на адресу ДонНУЕТ надійшла рекламація, то подальша процедура регулюється Положенням про претензійно-позовну роботу в ДонНУЕТ.

9 Ризики

Головним методом управління ризиками в сфері управління невідповідними послугами та продукцією є уникнення ризику, яке досягається ретельним доббором наукового та науково-педагогічного персоналу, проміжним контролем виконання окремих етапів підготовки освітніх програм, виконання науково-дослідних робіт.

10. Моніторинг, аналіз і поліпшення

10.1 В процесі моніторингу використовуються такі критерії результативності: кількість випадків появи невідповідних послуг/продукції; наявність рекламацій від споживачів.

10.2 Моніторинг процесу

Результати моніторингу повинні фіксуватися в паперовій формі. Вид записів залежить від виду невідповідної послуги/продукції (журнали, відомості, протоколи тощо).

10.3 Аналіз та поліпшення

Аналіз проводить керівництво Університету, УЯ ДонНУЕТ, завідувачі кафедр на основі критеріїв результативності. Відповідно до результатів моніторингу завідувачами кафедр розробляються і реалізуються заходи щодо поліпшення освітнього та науково-дослідного процесів.

11 Інші процедури менеджменту якості

Інші процедури здійснюються у відповідності до таких Стандартів Університету: Управління записами з якості (STU 02.02-03-2020), Управління документацією (STU 02.02-02-2020), Коригувальні та запобіжні дії (STU 02.02-04-2020), Проведення внутрішніх аудитів (STU 02.02-06-2020).